



Proceso Administrativo y Satisfacción Laboral en la
Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional
Mayor de San Marcos, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Rina Miluska Sánchez Fernández

ASESOR:

Dr. Yolvi Ocaña Fernández

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia del Talento Humano

PERÚ - 2018

Página del jurado

Dr. Arturo Melgar Begazo

Presidente del jurado

Dr. William Sebastián Flores Sotelo

Secretario del jurado

Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Vocal del jurado

Dedicatoria

A mis hijos Pyero y Nicolás, ya que durante todo este tiempo de preparación académica y estudio he sacrificado momentos lejos de ellos, siempre motivada e impulsada por el amor hacia ellos ha sido posible culminar con éxito este logro profesional

Rina

Agradecimiento

Primero a nuestro creador por darme la fuerza y el ímpetu para poder llegar hasta esta etapa de mi vida profesional y por haberme dado la salud necesaria para poder lograr mis metas y objetivos trazados. A mi madre por su apoyo constante, en cada etapa de mi vida.

La autora

Declaratoria de autoría

Yo, Rina Miluska Sánchez Fernández, identificado con DNI N° 16789279, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestra en Administración de negocio, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Proceso Administrativo y Satisfacción Laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018”, presentada, para la obtención del grado académico de Maestra en Administración de negocio, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 Agosto del 2018

Bchr. Rina Miluska Sánchez Fernández
DNI: 16789279

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada Proceso Administrativo y Satisfacción Laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Administración de negocio.

Se ha detallado la información estructurando en siete capítulos su contenido total, teniendo en cuenta los formatos y esquemas de los tipos de investigación sugeridos por la universidad donde hemos llevado nuestra preparación de posgrado.

En el primer capítulo se ha expuesto la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

La autora.

Índice de contenido

| | Página |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| PÁGINAS PRELIMINARES | |
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autoría | v |
| Presentación | vi |
| Índice de contenido | vii |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| I. Introducción | 14 |
| 1.1 Realidad problemática | 15 |
| 1.2 Trabajos previos | 18 |
| 1.3 Bases teóricas | 24 |
| 1.4 Formulación del problema | 45 |
| 1.5 Justificación del estudio | 46 |
| 1.6 Hipótesis | 48 |
| 1.7 Objetivos | 49 |
| II. Método | 50 |
| 2.1 Diseño de investigación | 51 |
| 2.2 Variables, operacionalización | 52 |
| 2.3 Población y muestra | 55 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 55 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 58 |
| 2.6 Aspectos éticos | 59 |
| III. Resultados | 60 |
| IV. Discusión | 77 |
| V. Conclusiones | 82 |
| VI. Recomendaciones | 85 |
| VII. Referencias | 88 |

Anexos**93**

Anexo 1 Matriz de consistencia

Anexo 2 Instrumentos

Anexo 3 Validez de los instrumentos

Anexo 4 Permiso de la institución donde se aplicó el estudio

Anexo 5 Base de dato

Anexo 6 Artículo científico

Índice de Tablas

| | Página |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable proceso administrativo | 53 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral | 54 |
| Tabla 3 Validación de juicio de expertos | 57 |
| Tabla 4 Niveles de confiabilidad | 57 |
| Tabla 5 Estadística de fiabilidad de proceso administrativo | 58 |
| Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la satisfacción laboral | 58 |
| Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable el proceso administrativo en la facultad de ciencias físicas de la Universidad nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 61 |
| Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la planeación en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 62 |
| Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la organización en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 63 |
| Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la integración en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 64 |
| Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dirección en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 65 |
| Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al control en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 66 |
| Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 67 |
| Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al involucramiento con el puesto en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 68 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al compromiso con la organización en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 69 |
| Tabla 16 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al estado de ánimo del trabajador en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 70 |
| Tabla 17 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 71 |
| Tabla 18 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 72 |
| Tabla 19 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre la organización y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 73 |
| Tabla 20 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre la integración y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 74 |
| Tabla 21 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 75 |
| Tabla 22 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre el control y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | 76 |

Índice de figuras

Página

| | |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Percepción de la proceso administrativo. | 61 |
| Figura 2. Percepción de la planeación. | 62 |
| Figura 3. Percepción de la organización. | 63 |
| Figura 4. Percepción de la integración. | 64 |
| Figura 5. Percepción de la integración. | 65 |
| Figura 6. Percepción del control. | 66 |
| Figura 7. Percepción de la satisfacción laboral. | 67 |
| Figura 8. Percepción del involucramiento con el puesto. | 68 |
| Figura 9. Percepción del compromiso con la organización. | 69 |
| Figura 10. Percepción del estado de ánimo del trabajador. | 70 |

Resumen

El presente trabajo de investigación se ha realizado en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, estudiando dos variables de estudio como son: Proceso Administrativo y la Satisfacción Laboral, el cual tuvo como objetivo general, determinar si existe una la relación entre ambas variables antes mencionadas.

El tipo de investigación fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, de corte transversal. La población censal estuvo conformada por 155 trabajadores, muestra constituida por 86 trabajadores y muestreo fue no probabilística intencional. La técnica que se empleó para la recolección de la información fue la encuesta y los instrumentos para la recolección de datos fueron, de tipo cuestionario los cuales estuvieron debidamente validados a través de un juicio de expertos y determinando su confiabilidad a través del proceso de Alfa de Cronbach (0,927 y 0,865) los resultados finales arrojados fueron de alta y fuerte confiabilidad.

Se percibió que el 47.7% de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018, manifiestan que los procesos administrativos es regular y el 52,3% indican que la satisfacción laboral es regular. Así mismo se concluyó con la medida de correlación llamada Rho de Spearman, se obtuvo el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.805$) la cual indicó una correlación positiva alta, por otro lado el valor de $P = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$ y ende la relación resultó significativa rechazando de esta forma la hipótesis nula (H_0) asumiendo y concluyendo que existe relación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Palabra claves: Proceso administrativo, planificación, organización, dirección y satisfacción laboral.

Abstract

The present research work has been carried out in the Faculty of Physical Sciences of the National University of San Marcos, studying two variables of study such as: Administrative Process and Labor Satisfaction, which had as a general objective, to determine if there is a relationship between both variables mentioned above.

The type of investigation was substantive of the descriptive level, of quantitative approach; of non-experimental, cross-sectional design. The census population consisted of 155 workers, sample constituted by 86 workers and sampling was intentional non-probabilistic. The technique that was used to collect the information was the survey and the data collection instruments were of the questionnaire type, which were duly validated through an expert judgment and determining its reliability through the Alpha process. Cronbach (0.927 and 0.865) the final results were high and strong reliability.

It was perceived that 47.7% of the workers of the Faculty of Physical Sciences of the National University of San Marcos, 2018, state that administrative processes are regular and 52.3% indicate that job satisfaction is regular. Likewise it was concluded with the correlation measure called Spearman's Rho, the value of the correlation coefficient was obtained ($r = 0.805$) which indicated a high positive correlation, on the other hand the value of $P = 0.000$ was lower than that of $\alpha = 0.05$ and then the relationship was significant rejecting the null hypothesis (H_0) assuming and concluding that there is a significant relationship between the administrative process and job satisfaction in the Faculty of Physical Sciences of the National University of San Marcos, 2018

Word keys: administrative, planning, organization, address, and job satisfaction.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En la actualidad, si bien es cierto la Administración y la gerencia tienen muchos años de antigüedad, tanto como la existencia del mismo hombre, es tan solo a partir de fines del siglo XIX y principios del siglo XX, en los Estados Unidos, con los estudios de F.W Taylor el mismo que denominó como “organización racional del trabajo” (ORT) y a la vez esta orientó y se puso más énfasis en las tareas con los estudios realizados de tiempos y movimientos que, de acuerdo con este autor, son el principal fundamento para brindar una capacitación a los trabajadores para que estos realicen su trabajo y sus labores de manera eficiente y eficaz. Taylor que fue el pionero en este estudio y el primero en crear esta teoría administrativa, se le denomina “el padre de la administración”. (Bernal y Sierra, 2013, p.8).

Mientras que en América Latina se cuenta con programas de Administración que permitieron hacer investigaciones con la finalidad de adaptar la teoría y la tecnología administrativa y gerencial a las organizaciones del medio y a las características culturales de la región, la evidencia demuestra que lo común ha sido y sigue siendo la transferencia y adopción directa de las experiencias extranjeras a la realidad latinoamericana, este es uno de los propósitos originales de las Instituciones de Educación Superior de América Latina. (Mintzberg, 1979).

Hernández y Palafox (2012) dicen:

El proceso administrativo es la herramienta que ayuda al administrador profesional, siendo la base teórica la que permite entender el correcto funcionamiento de una empresa (organización). Además, es útil para conceptualizar, diseñar, manejar, mejorar, etcétera. El proceso administrativo facilita un método de trabajo sólido para establecer una empresa con dirección y control. (p.165)

El autor nos indica que para poder saber conllevar a una empresa al éxito, saber administrarla y manejarla de manera correcta se debe tener en cuenta esta herramienta básica como es el proceso administrativo, esto va a permitir conocer

los procesos que se necesitan para poder administrar una organización o una empresa, por otro lado nos dice que nos va a facilitar el manejo de trabajo para poder obtener una empresa muy bien consolidada, bien direccionada y controlada.

A nivel internacional desde muchos años atrás entre la décadas de los años 1950 y 1960 pues hubo una serie de análisis que los padres de la administración quienes realizaron una investigación respecto a la satisfacción laboral para mejorar el estado laboral del trabajador (Herzberg, 1959, p. 25), pues se observaba que las empresas solo querían llegar a ser competitivas en su producción sin importar las condiciones del trabajador, se tocaron temas como: tener contento al trabajador, formas de pago y política de asensos de forma justa, habilidades, saber si un trabajador satisfecho tiene un mayor desempeño que uno que se encuentra insatisfecho.

La satisfacción laboral tomó importancia con el gran mejoramiento y desarrollo del conocimiento de las necesidades humanas y, como consecuencia de ello, se empieza a comprender las reacciones y conductas laborales. Maslow es considerado como el pionero que trata de sistematizar lo que los seres humanos necesitan de manera general, además impulsador de posteriores investigaciones sobre la satisfacción laboral. (Pérez y Fidalgo, 1994, p. 54).

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) mencionaron que la satisfacción laboral son todas las actitudes, sentimientos positivos del empleador acerca de su puesto de trabajo, la satisfacción es el resultado de factores tanto internos como externos, por ello es muy importancia velar por la satisfacción laboral, ya que esto redundará en resultados positivos en el desempeño de los trabajadores.

Actualmente la satisfacción laboral es sumamente importante porque se priorizan las habilidades en diferentes organizaciones para satisfacer las necesidades de los trabajadores (Castillo, 1968, p. 34).

Asimismo, la problemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el cual deben considerar las condiciones laborales de los trabajadores, optar por estrategias que conlleven a que los trabajadores se sientan muy, bien valorados y sobre todo reconocidos la labor que realizan; brindando un trato igualitario para todos. El trabajador satisfecho y el nivel de satisfacción que obtengan en sus labores va a influenciar considerablemente en la eficiencia y eficacia de su desempeño, y ello redundará en el compromiso que van adquiriendo de manera gradual a medida que van realizando sus funciones.

En la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, las condiciones no son favorables para desarrollar los procesos administrativos, encontrándose colaboradores resistentes al cambio, personal con incomodidad para realizar sus funciones debido a que existe mucha presión y bajo reconocimiento para fomentar un mejor clima dentro de la Institución. Se cuenta con manual y organización de funciones-MOF, para desarrollar cada una de las actividades de todo el personal, el cual no se considera y respeta en su totalidad en las funciones de los trabajadores, aún no se tienen procedimientos operativos establecidos para asegurar los procesos. Se evidencia una ausencia de control de los procesos en todas las áreas al no contar con un sistema administrativo que ayude de manera integral, generándose duplicidad de actividades, se generan registros manuales los cuales tienen inconsistencias, están desactualizados y en muchos casos lleva mucho tiempo mantenerlos actualizados debido a los pendientes que se tienen diariamente. Se cuenta con sistema de tramite documentario, el cual no es usado en su totalidad, ya que existen documentos ingresados a través de otras dependencias, lo cual genera confusión y demora en el seguimiento de dichos tramites.

Los responsables de áreas tienen dificultad para organizar a su personal a cargo, Los constantes errores que se presentan en los procesos generan sobre costos y malestar en los clientes tanto internos como externos (proveedores), debido a la ausencia de planeación y organización de las distintas áreas y dependencias, para desarrollar un plan de trabajo que facilite contar con los recursos necesarios y la base necesaria para permanecer en el tiempo.

La presente investigación se desarrolla a partir de la percepción de los problemas que se vienen presentando, causando un bajo desempeño e insatisfacción de los trabajadores, en los dos últimos años se ha venido suscitando nuevos cambios en la Facultad, Como parte de esos cambios de personal que se observa que viene segmentando en los estudiantes, también a sus trabajadores con nuevas políticas, cambio de normativas y metas más retadoras, sin previas capacitaciones o anuncios, algunos de estos cambios han traído consigo resultados no muy favorables implicando, despidos de personal, falta de comunicación fluida entre jefes y colaboradores, desmotivación, malas prácticas, salarios no acorde al mercado, todo ello afectando la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado como es el caso de la insatisfacción laboral y la influencia que ello conlleva esta incomodidad en el personal, da como resultado personal desmotivado e insatisfecho, para ello analizaremos dos variables, la primera variable procesos administrativos y la satisfacción laboral que está siendo afectada por diversos factores como son las dimensiones de estudio entre ellos: factores de motivación y factores administrativos los mismos que están siendo medidos con indicadores como: logro, identificación, compromiso, creatividad, reconocimiento, responsabilidad. Por lo expuesto, es una necesidad de suma importancia realizar y crear nuevas estrategias de satisfacción laboral con el objetivo de aportar nuevos conocimientos y teorías para un mejor desempeño de los trabajadores en la Institución antes mencionada.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacionales

Bruzual (2016) clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management, para optar el grado académico de magister en recursos humanos, Montemorelos, México. El objetivo general de la presente investigación fue conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La metodológica La presente investigación

fue de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, estudio de campo y transversal. En el estudio se utilizaron dos instrumentos: el primero, con 20 declaraciones, para medir el grado de clima organizacional percibido por los trabajadores, con una confiabilidad de .939 y el segundo, con 31 declaraciones, para medir el grado de satisfacción laboral, con una confiabilidad de .947, respectivamente. La muestra contempló a 72 trabajadores. Concluyó cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

García (2014) en su investigación titulada: *Repercusiones de factores de personalidad en la felicidad, calidad de vida y la satisfacción laboral del personal de enfermería*, en su tesis doctoral de la facultad de enfermería y podología de la universidad de valencia, España. El objetivo de la investigación fue evaluar las características individuales que intervienen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, la metodología fue de tipo correlacional, descriptiva, sobre la muestra con la cual se trabajó la investigación fue con una poblacional de 129 encuestados, los instrumentos que utilizó el autor fueron cuestionarios, instrumento en la escala de Likert que va del 0 a 4. Las diferentes puntuaciones totales de todos los instrumentos utilizados fueron estudiadas mediante una correlación de Pearson. Como resultado de la investigación se encontró que las dimensiones de personalidad influyen en la elección de la unidad donde presta sus servicios el personal de enfermería. El autor concluyó que la responsabilidad juega un papel muy importante en la calidad de vida, hasta el punto de formar parte constitutiva del factor que define a la misma.

Nava y Berroeta (2013) en su investigación *Liderazgo gerencial y procesos administrativos en las empresas productoras de sal*, abril 2013, para obtener el grado de maestría en Administración, en la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo - Venezuela. El propósito fue determinar la relación del liderazgo gerencial y procesos administrativos. Se tomó como bases teóricas a los autores: Robbins (2009), Blanchard (2007), para el caso de la variable Liderazgo gerencial, y para la variable procesos administrativos se tuvo a los autores Campo y

Gianneto (2006) y Newstrom (2006). El tipo de investigación fue descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 88 colaboradores de la empresa, la muestra fue censal y el muestreo fue del tipo no probabilístico. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con escala Likert, los cuales fueron validados a través de juicio de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach con resultado de 0,964. La correlación se obtuvo mediante el coeficiente de Spearman siendo el resultado 0.877, a un nivel de significancia de 0.01 bilateral, lo cual indicó que había una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables objeto de la investigación realizada. Concluyó que los gerentes de las empresas productoras de sal aplicaban el Liderazgo gerencial de manera adecuada para el desarrollo de procesos administrativos.

Benavente y Figueroa (2013) en la tesis titulada *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la Escala SERVQUAL*, para optar grado de magíster en Administración en la Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile. La teoría provino del Modelo Servqual de Zeithaml y Bitner (2002). Tuvo como objetivo principal identificar los procesos de Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la Escala SERVQUAL. La metodología de investigación que utilizó fue descriptiva correlacional, cuantitativa utilizó el método de la encuesta como instrumento el cuestionario, la población fue todo el personal de los establecimientos hoteleros de Córdova siendo 1074 empleados en 87 hoteles, siendo el tamaño de la muestra de 585 empleados. La investigación concluyó que los trabajadores bajo relaciones laborales de carácter permanente presentan un mayor nivel de compromiso organizativo, no siendo así en el caso de la satisfacción laboral dado su carácter más coyuntural el cual para ello utilizó el coeficiente de Rho Spearman teniendo como resultado 0,492 el cual indica una relación positiva moderada entre los indicadores y la variable en estudio, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables.

Flores (2013) en su estudio titulado: *El Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROBAS, Jinotega, Universidad Nacional Autónoma de*

Nicaragua, Nicaragua, para obtener el título de Magister en Gerencia Empresarial, demostró que el trabajo de investigación se desarrolló con el propósito de analizar el proceso Administrativo y gestión empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010- 2013. El diseño fue no experimental de corte transversal, el tipo de la investigación fue básica, de un enfoque cualitativo, y presenta elementos cuantitativos, se hizo uso de métodos empírico y teórico, con un universo de 15 Trabajadores, 2 Jefes de Área y 1 Gerente, además se emplearon los instrumentos estadísticos de: Revisión documental, Observación directa y Entrevista. Una vez hecho el análisis y la discusión de los resultados se evaluaron las variables incluidas en este trabajo, permitiéndonos detallar dentro de las principales conclusiones tales como, se determina que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se ejecuta de forma parcial, toda vez que no existió un buen desarrollo de los proceso administrativo y la Gestión empresarial, esto motivado por los escasos conocimientos administrativos de las áreas y de los directivos que laboran, además del mínimo compromiso que demuestran alguno de ellos, sumado a ello, se efectuó una propuesta variada de soluciones que permitan optimizar el desempeño administrativo en la Cooperativa. Dentro de la investigación esta información nos permitirá identificar las debilidades que se demuestran en los procesos administrativos de la cooperativa y como esta puede influir en el objetivo principal de la organización que es optimizar la gestión empresarial, asimismo, los resultados nos van a permitir comparar los niveles de cada uno de los pasos dentro del proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

1.2.2 Nacionales

Torres (2017) en su investigación *Proceso administrativo y satisfacción del paciente del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2017*, para obtener el grado de magister en Administración, en la Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima – Perú. El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre el proceso administrativo y la satisfacción del paciente en el Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima 2017. Se consideró como base teórico a los autores como

Koontz y Buitrago (2002) y Kotler y Keller (2006). El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 130 pacientes del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2017. La conclusión fue que existe relación muy significativa entre las variables objeto a la investigación realizada, de acuerdo a los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.766 con un nivel de significación bilateral de 0.000, que es calificada como un nivel de correlación alta. Se concluyó que cuanto más eficientes son los procesos administrativos, a la vez se genera una mejora en la atención.

Chavesta (2016) en su investigación *Proceso administrativo y clima laboral en los trabajadores del Banco Interbank Canto Grande de San Juan de Lurigancho, año 2016*, para obtener el grado de licenciado en Administración, en la Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima - Perú. Se consideró como base teórico a los autores como Robbins & DeCenzo (2009) y Chiavenato (2011). El propósito de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el proceso administrativo y clima laboral en los trabajadores del Banco Interbank Canto Grande de San Juan de Lurigancho, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional de diseño no experimental de corte transversal, La población estuvo compuesta por 33 colaboradores de la empresa, la muestra fue censal y el muestreo fue del tipo no probabilístico. La técnica que empleó para recolectar la información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario con escala Likert, los cuales fueron validados a través de juicio de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach con resultado de 0,964. La correlación se obtuvo mediante el coeficiente de Spearman siendo el resultado 0.403, a un nivel de significancia de 0.02 bilateral, esto significó que el proceso administrativo es bueno en un 78.8%, y el clima laboral también es bueno, cuyo resultado fue 87.9%. Por ese motivo, se concluyó que existen algunos indicadores dentro de la investigación la cual ahondan y detallan ciertos errores que pueden presentarse en la organización.

Pérez y Rivera (2015) en la tesis titulada *clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013* Iquitos Perú Universidad nacional de la Amazonía Peruana requisito para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Empresarial. El objetivo de dicha tesis determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Se utilizó Investigación de tipo descriptivo y correlacional, cuantitativo mediante encuestas con una población total de 148 trabajadores y muestra de 107 trabajadores. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una relación significativa baja, a través de Rho Spearman teniendo como resultado 0.431, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa- efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, período 2013.

Alva y Juárez (2014) en la tesis titulada *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de trujillo-2014*, Trujillo Perú universidad Privada Antenor Orrego con la finalidad de obtener el grado de magíster en Administración. El objetivo de esta tesis fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como marco metodológico utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Comcluyó que existe una relación positiva moderada entre ambas variables, el cual utilizó el coeficiente de Rho Spearman teniendo como resultado 0, 594. Así mismo se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual generó una desmotivación ya que el colaborador prefirió que le paguen.

Ruiz (2014) en su tesis titulada *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*". Estudio realizado para la obtener grado de magíster en administración en la universidad nacional de

Trujillo – Huamanchuco - Perú. Tuvo como objetivo principal sustentar de qué manera el desarrollo del personal influye en la satisfacción laboral de los trabajadores; en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, en relación a la metodología, nos encontramos frente a una investigación cuantitativa, la muestra estuvo conformada por el total 115 trabajadores, se aplicó el cuestionario con preguntas cerradas y respuestas en escala de likert. Según los resultados obtenidos existe una correlación significativa por el resultado obtenido en la prueba de normalidad, para la primera variable 0.025 y la segunda variable 0.003, la prueba de hipótesis mediante el uso de coeficiente de correlación de Rho de Pearson dio como resultado ($r=0,880$). Concluye que la institución presenta debilidades referentes a la satisfacción laboral en los trabajadores sin cargos de confianza, su nivel de satisfacción con variedad de tareas del puesto de trabajo es bajo, asimismo presenta serias dificultades respecto al desarrollo del personal sin cargos de confianza ya que el nivel alcanzado no ha mejorado; no se promueve la asistencia a cursos técnicos y diplomados, no cuentan con reconocimiento a los logros obtenidos dentro de la institución.

1.3 Bases teóricas

1.3.1 Variable N° 1: Proceso administrativo

La administración, como ciencia, exige en su desarrollo teórico y práctico un estilo de pensamiento sistematizado, con bases sólidas en la investigación y en la elaboración de sus teorías, que rompa con sistemas rutinarios e improvisaciones por parte de quien la práctica. Éstas son algunas de las características de la administración que da como resultado el uso de la herramienta más importante que pudo haber adoptado el administrador en su práctica: el método científico, y con ello, la creación de una verdadera estructura de trabajo adecuada a su particular forma de ser: el proceso administrativo. (Terry y Franklin, 2003, p. 67)

Bernal y Sierra (2013) indicaron que:

El proceso administrativo, tiene como origen la teoría de la administración general de Henry Fayol y que posteriormente se consolida con el enfoque neoclásico, comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace referencia a los procesos de planeación, organización, dirección y control. (p. 51)

Los autores señalan que el proceso administrativo tiene consigo fases y etapas que van a conllevar a mejorar todos los procesos que involucran la parte administrativa, que debemos conocer y detectar ciertas herramientas y técnicas para poder realizar una administración correctamente, como todas las teorías hacen referencia a las 4 etapas del proceso administrativo.

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control. (Arena, 1990, p. 31).

Si estamos considerando como importante este instrumento, debemos mencionar algunas características que definen al proceso administrativo:

El proceso administrativo se conforma por un conjunto de fases o pasos de forma cíclica, dicho de otro modo, el fin se convierte de nuevo en el inicio de una tarea administrativa.

Por otro lado, podemos decir que entre una de las observaciones más relevantes es que en cualquier modelo que se analice del proceso administrativo, las fases que siempre se van a mencionar y serán determinantes invariablemente son las de planeación y control.

El objetivo principal será sistematizar el conocimiento a la vez crear y generar una buena estructura de alta eficiencia.

De deberá estimular tanto la innovación, así como el progreso.

Fomenta el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial y empresarial. (Gómez, 1994, p. 21).

La disciplina que exige se encuentra en los principios que lo regulan; el orden se manifiesta en la consecución de las fases, nos organiza, nos enseña a pensar y trabajar en un estilo lógico y sistémico en el proceso de decisiones; la flexibilidad, siendo una característica natural de la administración, crea un modelo manejable de trabajo, para amoldarse a las necesidades, cultura organizacional y estilos gerenciales de la organización de que se trate. El proceso administrativo no se debe considerar como una fórmula rígida. (David, 2008, p. 43).

Como en la gran mayoría los autores sustentan que el proceso administrativo debe basarse en las etapas mencionadas las mismas que nos van a brindar una mejora en muchos aspectos como en la toma de decisiones y demás procedimientos, por otro lado indica que debemos ser cambiantes y no manejar de manera rígida este proceso, sino todo lo contrario ser accesibles a los procedimientos que se presenten y producir cambios que mejoren los mismos.

Dubrin (2000) en su obra “Fundamentos de Administración”. Expone que Proceso Administrativo, es un enfoque útil y una forma de ver el trabajo de los administradores. Dicho proceso consiste en una serie de pasos, que llevan a alcanzar el éxito total; del cual se obtiene un producto o servicio excelente, para alcanzar una utilidad rentable. El administrador debe utilizar recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos en forma adecuada para beneficio de la empresa. Martínez (2011) en su obra “Administración Dinámica” indicó:

Los procesos administrativos es una serie de acciones importantes y vitales, que son una tarea interna de la misma administración de una institución o empresa, los cuales, siendo desarrollados de forma correcta y también equilibrada, se va a lograr alcanzar los objetivos trazados que no es más que optimizar utilidades y minimizar los costos; ya sea en la elaboración de un artículo, algún producto o brindando un buen servicio y a la vez satisfactorio. Dentro de este proceso se refiere que las acciones ya

mencionadas, anteriormente no serían exitosas sin la intervención de los recursos de la misma empresa que son financieros, materiales, humanos y técnicos. (p. 12)

Conceptualización de Procesos administrativos

Luna (2015) definió: “el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas (planeación, organización, integración, dirección y control) sucesivas mediante las cuales se desarrolla la administración, estas se relacionan entre sí, formando un proceso completo” (p.39).

Como lo dice el autor se debe emplear ciertas fases para poder llevar de manera correcta y eficaz una organización, estas van a depender una de la otra para obtener un proceso completo y verdadero y con ello poder centrarnos en realizar eficientemente el proceso administrativo.

Por otro lado, Munch (2014) señaló: “el proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases (Planeación, Organización, Integración, Dirección, Control) sucesivas por medio de las cuales se efectúa la administración” (p.24).

Se entiende que es el proceso administrativo que se integra en diferentes actividades que dependen una de la otra para considerar una buena gestión con ciertas estrategias dentro de la Institución que ayudan y van a mejorar la administración y por ende a la organización.

Bernal y Sierra (2013) señalaron que: “el proceso administrativo se refiere a las funciones que los administradores deben llevar a cabo para cumplir con sus responsabilidades dentro de la empresa y consisten básicamente en planear, organizar, dirigir o coordinar y controlar” (p.466).

Los autores muestran que se puede llevar a cabo una buena administración en una institución ya que por medio de fases o pasos podemos llegar al éxito de los objetivos de dicha organización.

Munch y García (2012), lo definen como: “un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos” (p. 67).

Características de proceso administrativo

Robbins y Coulter (2014) Señalaron: “Cada organización cuenta con una meta que pretende lograr. Se requiere de ellas para llevar a cabo el trabajo necesario para que la empresa cumpla sus objetivos” (p.7).

El presente autor señala que, todas las empresas u organización debe contar con un meta y una misión, con el fin de mantener una dirección específica y clara de hacia donde se quiere llegar, lo que pretende realizar y en que se debe centrar para cumplir esta meta y con ello poder cumplir los objetivos trazados por la organización. El proceso es el diseño y el mantenimiento de lo que se realiza diariamente y a la vez saber valorar las características de la misma.

Chiavenato (2012) señaló:

La gestión administrativa es definir las estrategias, diagnosticar situaciones, evaluar recursos, planear su aplicación, resolver problemas, generar innovación y competitividad. Asimismo, el administrador propone desarrollar la capacidad de pensar, definir situaciones organizacionales complejas, diagnosticar y plantear soluciones e innovaciones en la organización. (p. 2)

Se entiende a través de este autor que, el proceso administrativo nos indica tener muy claro y definido ciertas habilidades y hasta experiencia para detectar algunos problemas e inconvenientes que se puedan presentar en la organización, con el fin de poder dar la solución pertinente y coherente, para mejorar y evaluar estos problemas que sirven de mucho para el crecimiento organizacional.

Chiavenato (2012) señaló:

En el proceso administrativo el administrador centraliza las decisiones e impone sus órdenes al grupo. Gestión administrativa Liberal, el administrador que delega todas las decisiones en el grupo, de las cosas enteramente a su voluntad y no ejerce control alguno. Gestión administrativa democrático, el administrador conduce y orienta al grupo, y también incentiva la participación democrática de las personas (p.38).

El citado autor dice que, los profesionales en la rama de administración deben saber tomar decisiones, ya que es el líder de la organización, deben saber manejar las mismas para hacerlas extensivas a sus subalternos, delegando funciones, debiendo manejar eficientemente tanto a su red como las soluciones o decisiones que se tome para mejora de la empresa. Actualmente las empresas al igual que las personas, deben saber utilizar estos estilos de la gestión administrativa como son ser siempre innovadoras y creativas, con el fin de lograr una organización fructífera y sobresaliente en el medio.

Dimensiones de Procesos Administrativos

Para Luna (2015) hay cinco principales enfoques, estos son:

Dimensión 1: Planeación

Luna (2015) dijo “La planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos; iniciando desde una previsión, para que dentro de las organizaciones se cuente con las bases que se permitan llevar correctamente las demás fases del proceso administrativo” (p.68).

Para el autor esta parte del proceso administrativo tiene un enfoque hacia el futuro, visionando y proyectándose a una mejora continua, esto se realizaría proponiendo metas y objetivos con el fin de ir cumpliendo cada una de ellas y con ello mejorar todo lo que concierne al proceso administrativo.

Así mismo la importancia que tiene la planeación es la cimienta para que el proceso administrativo siga una dirección correcta hacia lo que se quiere lograr, para avanzar hacia una dirección correcta, maneja y conlleva a la organización con un buen horizonte para hacer poder enfrentar a los problemas que se puedan presentar en el camino, ayuda al ejecutivo para tomar decisiones de acuerdo a las alternativas evaluadas.

Como se indica, la planeación establece qué tipo de empresa quiere llegar a ser, donde se va establecer, cuándo iniciará sus operaciones y como se va a realizar todo ello para llegar a lograrlo. Estas cuatro fases deben ser trabajadas correctamente, la finalidad es evitar poner en riesgo a la organización o empresa.

Por su parte, Munch (2014) señaló:

La planeación es fijar el rumbo hacia donde se dirige la organización y que resultados se proyectan obtener con la ayuda de un análisis del entorno y uso de estrategias para reducir riesgos apuntando a lograr tanto la misión, así como, la visión de la organización (p.204).

El autor nos precisó que toda la planeación es el inicio del proceso administrativo, aquí se define qué es lo que se quiere hacer y que se va hacer para lograr objetivos en la organización, la planeación indica a donde se va a llegar o a donde nos vamos a dirigir y que resultados queremos obtener.

Es importante este proceso porque va a permitir conducir y aprovechar con facilidad los esfuerzos que se obtengan, así como también los recursos. También va a reducir el nivel de incertidumbre que se presente y ello va a permitir hacer frente a los problemas y contingencias que se den. Es un sistema muy racional para poder tomar de decisiones, evitando hacerlo por presagios o suposiciones. El saber planificar es la base para controlar mejor el sistema.

Dimensión 2: Organización

Luna (2015) dice que “organización es agrupar, estructurar y ordenar según el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad, las responsabilidades, los equipos y grupos, para que llegar a cumplir con eficacia y eficiencia los planes definidos” (p.90).

Para el autor esta parte del proceso administrativo es básico para los tipos tipo de empresa, la razón, la administración va a implantar una forma ordenada de reclutar los recursos físicos y humanos y que sean efectivos para poder alcanzar los objetivos y las metas de la organización.

Así mismo, la importancia que tiene la organización es según lo establecido en la estructura de la empresa, es que esta establece los niveles de jerarquía estipulados para dar un funcionamiento eficiente y eficaz de los integrantes, así también suprime la doble funcionalidad en las áreas, coordinando la repartición del trabajo para que esta sea realizada debidamente y en orden.

Como se indica, el saber organizar traerá como resultado una buena estructura jerárquica de la empresa, la cual deberá tenerse en cuenta como un marco para integrar y mejorar todos los procesos elegidos y esto redundará en los ejecutivos de la organización.

Munch (2014) precisó que “la organización se basa en el diseño y definición de las estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos orientados a simplificar y optimizar en el trabajo” (p.57).

El autor nos precisa que las empresas deben iniciar con este proceso que permite establecer lo necesario para el desarrollo de la organización, la cual debe contar con lo más indispensable para hacer más práctico y fácil el trabajo.

Dimensión 3: Integración

Luna (2015) dice que “integración es satisfacer las necesidades que tiene la empresa al elegir, combinar y armonizar diferentes elementos, con la finalidad de suplir los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos en las mejores condiciones y de manera oportuna” (p.130).

El autor precisó que en esta etapa se identifican las necesidades de recursos más importantes o imprescindibles, integrarlas y mejorarlas con el fin de reemplazar algunos recursos propios de la empresa para mejora.

Así mismo la importancia que tiene la integración es porque permite elegir las mejores opciones para ubicar o conseguir ya sea los insumos adecuados, correcta selección de recursos humanos, los recursos materiales necesarios para optimizar los procesos.

Munch (2014) dice que “la integración es la función por medio de la cual se escogen y obtienen los recursos que se requieren para poner en marcha las decisiones sobre requerimientos solicitados con la finalidad de ejecutar los planes de acuerdo con la arquitectura organizacional” (p.85).

La importancia que tiene la integración es porque en esta fase se adquieren todo lo establecido durante la planeación y organización. Se obtienen lo que se necesita de manera idónea, con el fin de cambiar y mejorar el desarrollo y desempeño de cada una las actividades y funciones de la empresa.

En esta fase son considerados muy importantes los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, siendo estos los dos primeros los más importantes, ya que el talento humano es de vital importancia para el mejor manejo y buena gestión de los demás recursos dentro de la empresa.

Dimensión 4: Dirección

Luna (2015) señalo que: “dirección es ejercer el liderazgo de acuerdo a una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para obtener de manera efectiva lo que se planea, organiza, y de esta forma lograr los propósitos de la organización” (p.134).

Para el autor esta parte del proceso administrativo es básico para los diferentes tipos de empresa, la razón, la administración se debe centrar en crear una forma ordenada de congregar los recursos más importantes como son los recursos físicos y humanos los mismos que deberán ser efectivos para lograr los objetivos institucionales.

Por otro lado, Munch (2014) señala que: “dirección es la realización de los planes relacionados con la estructura organizacional, con la participación activa del personal a través de la motivación, la comunicación, la toma de decisiones y el uso del liderazgo” (p.101).

Así también podemos resaltar que uno de los factores que conlleva a darle la debida importancia a esta dimensión como es la dirección, es precisamente porque por este medio se obtiene y se alcanza a motivar a la parte del recurso humano o trabajadores de la empresa y así mismo a los propios ejecutivos, al mando de la misma.

Como indica el autor, la dirección trae como resultado un desarrollo de la comunicación, supervisión, la motivación, el liderazgo y la toma de decisiones.

Dimensión 4: Control

Luna (2015) precisó: “Control es el proceso que tiene por finalidad medir, valorar y evaluar la planeación, organización y dirección con el propósito de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que busca la empresa” (p.146).

Para el autor esta parte del proceso administrativo es primordial ya que para verificar el escenario real de la empresa deberá contar con la manera adecuada que verifique y también comunique sobre si lo realizado está enmarcado con respecto a los objetivos institucionales.

Así mismo, la importancia que tiene el control es porque identifica los factores faltantes que se puedan observar tanto en la planeación como en la dirección y organización, se toman medidas correctivas que a las desviaciones encontradas.

Resaltar que todo esto reduce el costo y ahorra tiempo al evitar errores, aplicando la creatividad e innovación. Como se indica, el control trae como resultado toma de decisiones acertadas que conllevan a la mejora continua.

Por otro lado, Munch (2014) precisó: “El control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen los estándares para medir los resultados obtenidos con el fin de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la empresa” (p.121).

Importancia del proceso administrativo

Nuestra labor de buscar una sociedad con una mejor economía, con normas sociales transparentes y activas, evitar la burocracia y los trámites innecesarios, así como también con un gobierno más eficiente y eficaz, este es el reto del proceso administrativo.

La supervisión de la organización en la tareas y gestiones que se realizan en la empresa es la principal función de una administración correcta y efectiva; esto sería en gran parte el resultado de una buena administración, esto va a conllevar a la determinación y a la satisfacción de la mayoría de los objetivos de la organización.

En muchas situaciones complicadas, donde se necesite en su gran mayoría de los recursos tanto humanos como materiales para saber dirigir las empresas de gran magnitud la administración es muy importante para poder cumplir los objetivos. Esto mayormente se da en la administración pública ya que ocupa un papel muy importante en el desarrollo, social y económico del país, y cada vez más enfocada en ciertas actividades que anteriormente no estaban vigentes en el sector privado, los procesos administrativos públicos se han establecido en la empresa más importante de un país.

En la intención de trabajo y esfuerzo colectivo de la empresa donde la administración adquiere su valor más preciso y fundamental ya sea a nivel social, político, religioso o económico, por lo general todas organizaciones van a depender de la administración en general para cumplir y llevar a cabo sus metas, objetivos y fines.

Chiavenato (2012) señaló:

La gestión administrativa proporciona una guía para la ejecución de actividades y manejo de recursos de una organización. Por lo que ha tenido un crecimiento acelerado en los últimos tiempos afrontando nuevos retos y formas en su aplicación. Para una excelente gestión administrativa debemos tener en cuenta los siguientes elementos: Planificación, organización, dirección, control. Es decir, son las funciones de una excelente gestión administrativa (p. 113)

El autor señala que para realizar una buena gestión administrativa se deberá saber administrar, manejar y dirigir los principales elementos como es saber planificar, saber organizar, saber direccionar y saber controlar todos los procesos de la empresa, con el fin de llegar a cumplir las metas organizacionales.

Robbins y Coulter (2014) indicaron: “El proceso administrativo es garantizar las actividades laborales sean ejecutadas con eficiencia y eficacia por los administradores. Asimismo, la coordinación y supervisión de las actividades

laborales de los trabajadores de tal manera que se realicen de forma eficiente y eficaz” (p. 45)

Este autor nos indica que dichos ejecutivos que están a cargo de las empresas como gerentes o administradores deben llevar a cabo una buena gestión monitoreando y dando seguimiento a cada uno de los procesos con el fin de verificar la que los mismos se realicen con calidad e identificar los errores, esto hace un proceso eficaz y eficiente.

1.3.2 Variable N° 2: Satisfacción laboral

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) refirieron: “viene a ser la conducta de la persona frente a su trabajo. Proviene de la sensación que tiene por sus funciones y la relación entre el individuo y la organización, donde intervienen los factores motivacionales e higiénicos” (p.86).

En este concepto se puede decir que la satisfacción laboral nos indica y señala los sentimientos positivos o negativos que demuestran los colaboradores por su empleo, estos sentimientos pueden ser positivos o negativos, esto depende cuanto estén comprometidos con la organización, mencionando que existe factores que intervienen en su actividad laboral y funciones diarias, esto será un indicador de cuanto el trabajador se encuentre satisfecho en la organización.

Robbins y Judge (2013) mencionaron: “cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (p.74).

Ello se refirió a la actitud positiva que tiene un trabajador acerca de sus funciones laborales, con esta teoría hace mención al nivel de satisfacción en el que se encuentra un trabajador hacia las funciones que realiza, mientras este nivel de satisfacción sea el adecuado y de preferencia de nivel alto el trabajador ira a la par en las funciones que realiza haciéndose notorio en sus resultados

individuales y por ende resultados positivos para la organización en un tiempo determinado siempre y cuando la organización se preocupe por las necesidades del trabajador.

Louffat (2012) mencionó que: “es una cantidad de actitudes que tiene una persona direccionada a las funciones asignadas dentro de una organización. Dichas actitudes estarán definidas por los atributos del puesto que ocupa y cómo es considerado por la persona” (p. 28).

El autor se refiere que existe una serie de actitudes de un sujeto, ello tiene que ver con el comportamiento que emplea un individuo para hacer sus labores dentro de una organización, pues tiene que ver mucho con las cualidades, aspectos que pueda tener el puesto de trabajo como las condiciones, beneficios, oportunidades entre otros aspectos que este al interés del trabajador, que tan comprometido se muestra el sujeto ante ello y de lo que busque la organización.

Conceptualización de Satisfacción Laboral

Para fundamentar el concepto de satisfacción laboral, se tomará en cuenta a tres autores:

Newstrom (2011):

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado. (p.218)

El autor mencionó que la satisfacción en el trabajo son sentimientos y emociones que se transmiten a través de actitud reflejada hacia su actividad laboral puede ser favorable o desfavorable.

Robbins y Judge (2009) sostuvieron:

Los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación. (p.192)

Según los autores mencionan que es importante reconocer que los trabajadores buscan satisfacer sus necesidades de autorrealización y desarrollar sus necesidades sociales y psicológicas dentro de su centro laboral no solo trabajan por la obligación de obtener dinero.

Hellriegel y Slocum (2009) sostienen al respecto “La satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran en su trabajo. La satisfacción laboral se ha vinculado con que los empleados permanezcan en el puesto y con una baja rotación de trabajo” (p.53).

Los autores mencionan que la actitud de los empleados reflejara el grado de satisfacción dentro de su entorno laboral; es mucho más que su trabajo sea una obligación sino poner en juego las aptitudes de cada individuo para culminar con lo deseado; esto permitiendo tomar medidas y decisiones para obtener su compromiso laboral.

Herzberg (1969) cita a través de Robbins y Coulter (2014) refiere a la satisfacción laboral como:

La actitud de la persona frente a su trabajo es el reflejo del nivel de satisfacción. Demostrando si la persona tiene un alto interés por desenvolverse tendrá una actitud positiva realizando sus actividades con bastante entusiasmo, surtiendo a la inversa quien se sienta insatisfecho demostrará todo lo contrario. (p.450)

Cuando pretendemos evaluar referente a la satisfacción laboral, inmediatamente debemos tener en cuenta en la manera cómo se muestra la persona. Las personas que no están satisfechas demuestran lo contrario: aburrimiento, descontento, poco interés por coordinar.

Características de la Satisfacción Laboral

Según Newstrom (2011) para destacar la satisfacción en los trabajadores de una organización se debe a una construcción un tanto difícil, que determina las siguientes características:

Guía y orientación de la conducta; factores positivos son la confiabilidad, creatividad, sentido de ayuda, oportunidad; factores disfuncionales son los retrasos, ausentismo, retiro y bajo desempeño.

Nivel de trabajo aportado; contagiar el compromiso con la excelencia, en lugar de hacer apenas lo suficiente para salir adelante.

Perseverancia de la conducta; manteniendo repetidas veces los esfuerzo.
(p. 67)

Herzberg 1998 citado por Ivancevich et al. (2006) precisó que:

Desarrolló la teoría conocida como la teoría de los dos factores, los cuales se denominan insatisfactores y satisfactores o llamados higiénicos y motivacionales o también factores extrínsecos e intrínsecos, tomo todos estos nombres en las investigaciones realizadas. Como primer punto los factores motivacionales son un conjunto de factores extrínsecos en el contexto laboral el cual refiere al logro, reconocimiento, responsabilidad y progreso, ya que genera insatisfacción entre los trabajadores si es que no se encuentran presentes, y si estas condiciones se presentan, no por fuerza ello motiva a los trabajadores. (p.144)

Amorós (2007) mencionó lo siguiente:

Entre los determinantes de la satisfacción laboral se puede mencionar: trabajo mentalmente desafiante, es decir aquel trabajo que le exija al

empleado la realización de un esfuerzo mental por realizarlo, será preferido por este, ya que podrá poner en práctica todas sus habilidades. (p.75)

Esto se refiere a que existen determinantes que hace que el trabajador se sienta satisfecho en el ámbito laboral y entre ellos: el trabajo que desafía mentalmente porque va a permitir poner en práctica sus habilidades, recompensas muy justas el cual se refiere que exista crecimiento profesional y su sueldo sea el adecuado a lo que realiza, condiciones laborales que brinden comodidad a sus empleados y por último tener colegas amigables.

McClelland 1991, citado en Robbins y Judge (2013) señala:

La conocida teoría de las necesidades lo desarrollo David McClelland y sus colaboradores y mencionó tres necesidades: Necesidad de logro el cual se refiere al empeño por sobresalir, el triunfo en relación con un conjunto de estándares y la lucha por el triunfo; necesidades de poder se refiere al deseo de tener impacto, de poder influir en otras personas y tener el control de los demás; las necesidades de afiliación se refiere al deseo de poder interactuar con los demás, es decir tener relaciones interpersonales cercanas con los integrantes de la organización. (p.207)

Los autores indican que de dichas necesidades del individuo en el ámbito laboral mantiene estos tipos de reto en sus funciones diarias, todo depende que tanto esfuerzo o empeño ponga el trabajador en alcanzarlos y que tanto este compenetrado con la organización.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Para Newstrom (2011) hay tres principales enfoques, estos son:

Dimensión 1: Involucramiento con el puesto

Newstrom (2011) sostuvo al respecto:

El involucramiento con el puesto es la medida en que el empleado se compromete con su trabajo, le dedica tiempo y energía, y lo considera parte central en su vida. Como resultado, rara vez llegan tarde o faltan a su trabajo, están dispuestos a trabajar largas jornadas y siempre tratan de ser los mejores ejecutores. El involucramiento con el puesto se parece mucho a la identificación con la organización, en la que los empleados armonizan una sensación de unión con ella. (p.220)

Por intermedio del presente autor los trabajadores que se van a sentir satisfechos en su trabajo, ya sea porque consideran que tienen una buena remuneración o porque son bien tratados, ellos tienen la oportunidad de ascender o aprender para obtener resultados de acuerdo a lo esperado. Asimismo, se siente identificado dentro de su organización logrando un clima laboral favorable.

Robbins y Judge (2009) sostienen al respecto:

Aunque se ha estudiado mucho menos que la satisfacción en el trabajo, un concepto relacionado es el involucramiento en el trabajo. Éste mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa. (p.79)

Los autores indicaron que el estar involucrado con la organización se verá reflejado con el grado del desempeño del empleado con la organización y cuanto identificado esta ella al realizar sus labores.

Dimensión 2: Compromiso con la organización

Newstrom (2011) sostuvo al respecto:

El compromiso es semejante a sentir una fuerte conexión e interés por la organización en un nivel emocional. Por lo general, el compromiso es más fuerte entre los empleados veteranos, quienes han alcanzado éxitos personales en la organización, han superado obstáculos difíciles para ingresar y los que trabajan en un grupo de empleados comprometidos. (p.221)

El autor definió al compromiso con un nivel emocional donde el empleado se siente identificado con la organización y se ve reflejado con su disposición de un esfuerzo adicional para el propósito de metas y misión de la organización, a la vez cumpliendo estas metas a nivel personal y profesional que en toda la institución se requiere.

Robbins y Judge (2009) señalan:

El compromiso organizacional, se define como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea. (p.79)

Según los autores el compromiso con la organización es la forma como el empleado se identifica con la empresa, su involucramiento con sus metas y mantener una relación recíproca con ella. Su resultado será el compromiso y la satisfacción con la organización como aportando, habilidades, conocimientos entre otras aptitudes que van ayudar a mejorar la identificación laboral.

Dimensión 3. Estados de ánimo del trabajador

Newstrom (2011) precisó:

Las actitudes son estados emocionales que suelen ser estables a través del tiempo y se centran en un elemento concreto del trabajo que se desempeña. Los empleados también tienen sentimientos laborales difusos y a la vez muy dinámicos; reflejan los puntos de vista generales y pueden cambiar en menos de un día, una hora o de un minuto a otro.

Estas actitudes variables hacia su trabajo se conocen como estados de ánimo en el trabajo. El estado de ánimo de un empleado se describe como fluctuante. (p.221)

Según el autor el estado de ánimo en los empleados es variable y suelen ser estables en el tiempo donde sus sentimientos pueden ser difusos y muy cambiantes y se ve reflejado en su trabajo. Así mismo indica que todos los colaboradores pueden poseer sentimientos positivos para desempeñarse diariamente brindando resultados óptimos.

Robbins y Judge (2009) sostienen al respecto:

Los estados de ánimo se dan por varias razones, inclusive por la personalidad del empleado. Algunas personas están predispuestas a ser positivas o negativas respecto de casi todo. Si alguien le dice que ama a su empresa, no significará mucho si esa persona es positiva acerca de todo lo que hay en su vida. O bien la superposición significa que algunas organizaciones son mejores lugares que otros para trabajar. Esto tal vez signifique que si usted, como autoridad, conoce el nivel de satisfacción en el trabajo de alguien, sabe el máximo de lo necesario para saber cómo ve a la organización dicha persona. (p.83)

Según los autores el estado de ánimo será variado de acuerdo a la personalidad de los trabajadores, esto pueden ser positivos o negativos respecto de acuerdo a su vivencia diaria; la percepción de los empleados con la organización estará ligada al nivel de satisfacción con su desempeño.

Importancia de la satisfacción laboral

Newstrom (2011) menciona:

Es elemental para nuestros colaboradores estar siempre satisfechos y que estos deben cumplir sus cargos con agrado y eficiencia, sin una adecuada motivación los colaboradores en la empresa no sentirán el deseo comprometido para que la empresa se desarrolle junto con ellos. (p. 21)

El autor nos dice que es importante porque las autoridades deben conocer cómo saber obtener ciertas ventajas competitivas, que se puedan presentar frente a alguna adversidad en la empresa, cuando los trabajadores no están interesados en su labor o no están motivados con su puesto de trabajo y con sus funciones, por ende, este desarrollará y expresará un desgano para cumplir sus funciones y no va a dedicar la atención correcta que esta se merece.

Amorós (2007) mencionó:

En el momento que el trabajador siente que la organización en donde labora existen políticas de ascensos justas y que además sueldo sea acorde con lo que realiza su satisfacción será mayor, el tener compañeros que brinden apoyo que brinden su amistad va a tener como consecuencia un trabajador satisfecho. Cuando los trabajadores laboran en buenas condiciones ya sea en contratación segura y ambientes cómodos de trabajo, estos se van a sentir mucho más satisfechos. (p.75)

Los trabajadores pasan gran proporción de sus vidas y tiempo en las organizaciones, pues existe una convivencia entre compañeros de trabajos, jefes, el cual debe ser un ambiente en el que cada una de las personas se sientan satisfechas, ya que el grado de satisfacción laboral impacta directamente en como los trabajadores se sienten acerca de otros tiempos de su vida como es el ámbito familiar, vecinal y comunitario.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018?

Problemas específicos

Problemas específico 1

¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la Facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018?

Problemas específico 2

¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la Facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018?

Problemas específico 3

¿Cuál es la relación entre la integración y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018?

Problemas específico 4

¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018?

Problemas específico 5

¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018?

1.5 Justificación del estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40) nos presenta a continuación el siguiente estudio teórico, práctico y metodológico.

Justificación teórica

Se logró obtener informaciones importantes sobre el proceso administrativo y satisfacción laboral, con respecto a los procesos administrativos Luna (2015) en su libro “Procesos administrativos” dijo que: esto representa una escuela de la administración basada en las funciones básicas de la empresa, y así mismo, la división de las funciones administrativas. Obteniendo estos resultados en la investigación ha servido para la identificar la satisfacción laboral, tomando en cuenta el estudio realizado por el autor Newstrom, quien analiza al trabajador en su lado humano, social y económico de la organización en sus distintas dimensiones, como factores que suman gran importancia estratégica. Por lo tanto, evaluando la satisfacción laboral se tomará en cuenta la forma como las organizaciones identifican el trabajo humano, las características del sistema organizacional y su repercusión sobre el trabajo de cobranzas y la descripción de sus puestos o funciones que estuvieran afectando. Asimismo, el desarrollo de organizar el trabajo en las tareas necesarias para realizar un trabajo determinada, la cual ayudará a la presente investigación para poder buscar nuevos tipos de conocimientos científicos que puedan demostrar y permitir el sostenimiento teórico útil y necesario para poder sustentar una propuesta de las mismas experiencias del día a día en todos los trabajos que se han realizado.

Justificación práctica

La investigación se realizó porque los resultados serán de utilidad para poder contar con una información de procesos administrativos para fortalecer lo que requiere cada área o entidad, así como beneficiarse con la información a nivel integral y mejorar el rendimiento de las actividades de acuerdo a los procesos administrativos que le corresponden en las actividades asignadas. Por esta razón

es importante aplicar un proceso integral, siendo el campo de acción: las dimensiones del proceso administrativo. Lo cual nos permitirá conocer más sobre ellos y posteriormente luego de realizar los ajustes necesarios que servirán para alcanzar los objetivos que la Universidad plantea o tiene como propósito alcanzar.

Esta finalidad repercute en la satisfacción laboral y perjudicando a la Universidad con gastos adicionales por el costo de contratación de nuevo personal. En tal sentido la Universidad promovió sensibilidad en el área, para llevarnos a la posibilidad de cambios internos que les permitirán desarrollar nuevos mecanismos de trabajo y por consiguiente elevar el nivel de motivación hasta conseguir elevar la satisfacción laboral.

Justificación metodológica

La investigación metodológica brinda ciertos procesos por medio de la caracterización de los diseños de investigación y todos los instrumentos que se van a evaluar, posteriormente y luego de ser revisados y validados, sin embargo, debemos resaltar que esto serviría para futuros estudios de investigación, obviamente con otras variables de estudio o contexto. Esta investigación es relevante porque utilizará métodos científicos donde aporta y servirá como referente para el estudio de futuras investigaciones en temas de los variables procesos administrativos y la satisfacción laboral. Por otro lado teniendo en cuenta la técnica de contraste; la investigación correlacional es aplicada en nuestro propio trabajo de investigación, por lo que esta información está basada para una población determinada, de los cuales esta información se ha recolectado a través de encuestas, para el apoyo y solución de los problemas, situaciones adversas y ciertas causas que se presentan y aquejan a una sociedad y a la población.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe una relación entre la organización y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Hipótesis específica 3

Existe una relación entre la integración y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Hipótesis específica 4

Existe una relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Hipótesis específica 5

Existe una relación entre el control y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Objetivo específico 2

Identificar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la integración y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Objetivo específico 4

Identificar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Objetivo específico 5

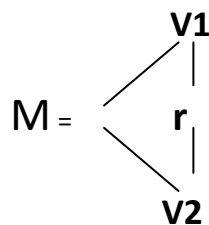
Establecer la relación entre el control y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, de corte transversal, por lo que no se ha manipulado ni se ha sometido a prueba ninguna de las variables de estudiadas. Así mismo es transversal ya que se pudo medir las variables en un solo espacio y tiempo único. “Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155).

Este diseño de la presente investigación, se manifiesta y detalla en el gráfico siguiente:



Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- V1 : Proceso administrativo
- V2 : Satisfacción laboral
- O_1 : Coeficiente de Relación
- r : Correlación

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron: “porque se ha realizado la medición de las variables y se han expresado los resultados de la medición en valores numéricos y el análisis estadístico para prevalecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Método de la investigación

En este trabajo de investigación, se utilizó el método hipotético deductivo, ya que se parte de una Hipótesis y posteriormente mediante las deducciones se llega a

las conclusiones. Esto lo indica el siguiente autor (Bernal, 2010, p. 60) Este consiste en un tipo de procedimiento que va a iniciar desde unas aseveraciones en calidad de hipótesis y va a buscar refutar, contradecir o falsear las hipótesis, deduciendo y concluyendo de estas las conclusiones que deberán confrontarse y comprobarse con los hechos encontrados.

Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo sustantiva. Y podemos detallar que los autores Sánchez y Reyes (2015) precisaron al respecto lo siguiente:

La investigación sustantiva como aquella que trata de responder los problemas teóricos o sustantivos y que a su vez está orientada a describir, explicar, predecir o traducir la realidad, con lo cual va en búsqueda de principios y leyes generales que permiten organizar una teoría científica. (p. 45)

Nivel Correlacional

Valderrama (2015) manifiesta lo siguiente: “este tipo de estudio tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 169)

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Definición conceptual de las variables

En la definición de las variables vamos a resaltar las características principales, así como también algunos conceptos que son susceptibles y que pueden ser medibles, observables y cuantificables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 119) no dice que esto se enfoca en de definiciones de algunos diccionarios y/o libros especializados, que cuando se describe las características y la esencia de una variable de estudio, de un objeto o fenómeno se le puede nombrar definiciones reales.

Variable 1 Proceso administrativos

Luna (2015) definió: “el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas (planeación, organización, integración, dirección y control) sucesivas mediante las cuales se desarrolla la administración, estas se relacionan entre sí, formando un proceso completo” (p.39).

Definición operacional

Para esta investigación se ha utilizado el cuestionario, como instrumento con el fin de medir las cinco dimensiones de las variables de estudio como se menciona en la operacinalización de las variables de estudio.

Tabla 1

Operacionalización de la variable proceso administrativo

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valoración | Nivel y rango |
|---------------------|----------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Planeación | Objetivos | 1 | Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Malo 20 - 45 Regular 46 - 72 Bueno 73 - 100 |
| | Estrategias | 2 | | |
| | Programas | 3 | | |
| | Presupuestos | 4 | | |
| | Procedimientos | 5 | | |
| Organización | Agrupar | 6 | | |
| | Estructurar | 7 | | |
| | Orden | 8 | | |
| | Departamentalización | 9 | | |
| | Recursos necesarios | 10 | | |
| Integración | Oportunamente | 11 | | |
| | Liderazgo | 12 | | |
| Dirección | Toma de decisiones | 13 | | |
| | Supervisión | 14 | | |
| | Coordinación | 15 | | |
| Control | Cumplir planes | 16 | | |
| | Evaluación | 17 | | |
| | Retroalimentación | 18 | | |
| | Corrección | 19 | | |
| | Medición | 20 | | |

Variable 2 Satisfacción laboral

Newstrom (2011) Nos dice que la satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado (p.218).

Definición operacional

Para emitir la definición operacional de la variable satisfacción laboral se han estudiado las dimensiones, así como también los indicadores de cada variable. Posteriormente se obtuvo toda la información fehaciente por intermedio del instrumento como es el cuestionario de tipo Likert el cual permitió medir y verificar el nivel de respuestas de las personas encuestadas.

Tabla 2
Operacionalización de la variable satisfacción laboral

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valoración | Nivel y rango |
|---------------------------------|--------------------------|--------|----------------------|---------------|
| Involucramiento con el puesto | Identificación | 1 | | |
| | Ética del trabajo | 2 | | |
| | Necesidad de crecimiento | 3, 4 | | |
| | Expectativas | 5 | | |
| | Necesidad de estima | 6 | | |
| Compromiso con la organización. | Compromiso afectivo | 7 | | |
| | Compromiso normativo | 8 | Nunca (1) | Malo |
| | Disposición | 9, 10 | Casi nunca (2) | 10 - 41 |
| | Interés | 11 | A veces (3) | Regular |
| | Metas | 12 | Casi siempre (4) | 42 - 65 |
| Estados de ánimo del trabajador | Energía | 13, 14 | Siempre (5) | Bueno |
| | Entusiasmo | 15 | | 66 - 80 |
| | Creatividad | 16 | | |
| | Ausentismo | 17, 18 | | |

2.3 Población y muestra

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron: “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

Por ello, esta investigación está conformada por 155 trabajadores de la institución mencionada.

Muestra

La muestra es, principalmente, un subgrupo de la población. Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175).

En esta investigación la muestra estuvo conformada por 86 colaboradores de la institución antes mencionada.

Tipo de muestreo: No probabilística intencional.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

Se ha utilizado como técnica de encuesta de acuerdo al siguiente autor, Carrasco (2014, p.318) esta es una técnica para poder la indagar, explorar y recolectar ciertos datos, que mediante algunas preguntas que son formuladas de manera directa o indirecta a cada uno de los sujetos o encuestados y que constituyen y nos va a servir como una unidad de análisis.

Instrumentos

El instrumento es de tipo cuestionario, según Carrasco (2014, p.318) Estos cuestionarios van a consistir en presentar a los encuestados unos formatos u

hojas las cuales contienen una serie ordenada y a la vez coherente de preguntas enunciadas, con objetividad, claridad y precisión, para que posteriormente puedan ser resueltas del mismo modo.

Ficha técnica de variable procesos administrativos

Nombre: Encuesta de procesos administrativos

Autor: Luna (2015) adaptado por Rina Sánchez Fernández

Procedencia: Lima- Perú, 2018

Objetivo: Medir la percepción del proceso administrativo

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 20 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Ficha técnica de variable satisfacción laboral

Nombre: Encuesta satisfacción laboral

Autor: Newstrom (2011) adaptado por Rina Sánchez Fernández

Procedencia: Lima- Perú, 2018

Objetivo: Medir la percepción de la satisfacción laboral

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 14 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 18 ítems.

Nivel de escala calificación: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.

Validez

De acuerdo a Hernández et al. (2014) “Es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 201).

Para dar la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados han participado 03 jueces, los mismos que calificaron como promedio aplicable, concluyendo así la validez de los instrumentos. Por otro lado, en el transcurso y el proceso de validación de cada uno de los cuestionarios del presente estudio de investigación, se tuvo que tomar en cuenta para cada uno de los ítems; priorizando la importancia de su contenido y para esto se han considerado tres importantes aspectos como son: 1. la pertinencia, 2. la relevancia y 3. la claridad.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

| Nº | Experto | Aplicable |
|------------|----------------------------|-----------|
| Experto 1. | Dr. Arturo Melgar Begazo | Aplicable |
| Experto 2. | Dr. Yolvi Ocaña Fernández | Aplicable |
| Experto 3. | MBA. Omero Trinidad Vargas | Aplicable |

Confiabilidad

La confiabilidad de nuestro instrumento se identificó mediante el procedimiento de consistencia interna, con el coeficiente Alfa de Cronbach. Ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) "La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetida al mismo sujeto produce iguales resultados" (p.210). Por ello, Hernández, Fernández y Baptista (2010), nos dice que la confiabilidad se define y consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p.211).

Tabla 4

Niveles de confiabilidad

| Valores | Nivel |
|----------------|------------------------|
| De -1 a 0 | No es confiable |
| De 0,01 a 0,49 | Baja confiabilidad |
| De 0,5 a 0,75 | Moderada confiabilidad |
| De 0,76 a 0,89 | Fuerte confiabilidad |
| De 0,9 a 1 | Alta confiabilidad |

La escala de valores que determinó el grado confiabilidad está especificada por los valores siguientes (Hogan, 2004). El resultado final obtenido fue el siguiente: 0,927 y 0,865

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de proceso administrativo

| Alfa de Crombach | N° de ítems |
|------------------|-------------|
| 0.927 | 20 |

Por lo tanto, de acuerdo al resultado se concluye que, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la satisfacción laboral

| Alfa de Cronbach | N° de ítems |
|------------------|-------------|
| 0.865 | 18 |

Por lo tanto, de acuerdo al resultado se concluye que, el nivel de confiabilidad es de fuerte confiabilidad.

2.5 Métodos de análisis de datos

El presente método va a consistir en recolectar algunos datos en cada una de sus distintas etapas. Para ello se va a emplear la estadística como principal herramienta. “Esta parte se presenta posteriormente de la aplicación del instrumento y al finalizar la recolección de información y de los datos. Para ello, se procedió a analizar los datos y responder a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46). Para poder contrastar las hipótesis, se ha tenido en cuenta estos siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nulas o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o el error que el investigador deberá estar dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, esto va a

ser en función al resultado obtenido, para verificar si se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, para poder elegir la estadística de prueba, se deberá contemplar los siguientes aspectos: (a) el objetivo de la investigación, (b) El diseño de la investigación, (c) La Variable de la investigación y (d) y finalmente la Escala de medición.

2.6 Aspectos éticos

Los datos que se precisan y detallan en la presente investigación, corresponden a un grupo de los que fueron sujeto de estudio. Los resultados finales que se han obtenido posteriormente luego de la aplicación del instrumento debidamente validado, se han procesado de forma adecuada y ordenada, sin realizar alguna modificación. Por otro lado, para la recopilación de datos, se solicitó y se contó con la autorización debida de las autoridades pertinentes a la facultad de ciencias físicas de la UNMSM. Asimismo, para tal efecto, se ha mantenido: (a) el anonimato de las personas o trabajadores encuestadas, (b) el respeto y consideración y (c) no hubo prejuizgamiento.

III. Resultados

3.1 Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 7

Frecuencia y nivel de porcentaje de los niveles referente a la variable del proceso administrativo en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Malo | 24 | 27,9% |
| | Regular | 41 | 47,7% |
| | Bueno | 21 | 24,4% |
| | Total | 86 | 100% |

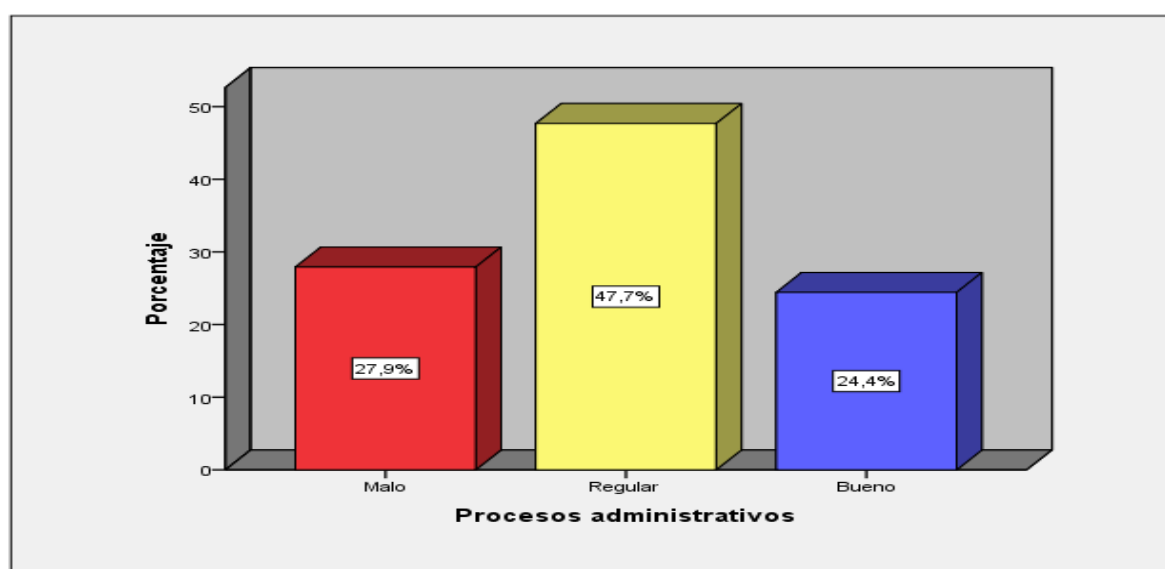


Figura 1. Percepción del proceso administrativo.

De la tabla 7 y figura 1, observamos que el 47.7% de los trabajadores c 2018, manifestaron que el proceso administrativo es regular, el 27,9% de los trabajadores señalan que el proceso administrativo es malo y un 24,4% de los trabajadores indican que los procesos administrativos son buenos.

Tabla 8

Frecuencia y nivel de porcentaje de los niveles referente a la planeación en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Malo | 17 | 19,8% |
| | Regular | 40 | 46,5% |
| | Bueno | 29 | 33,7% |
| | Total | 86 | 100% |

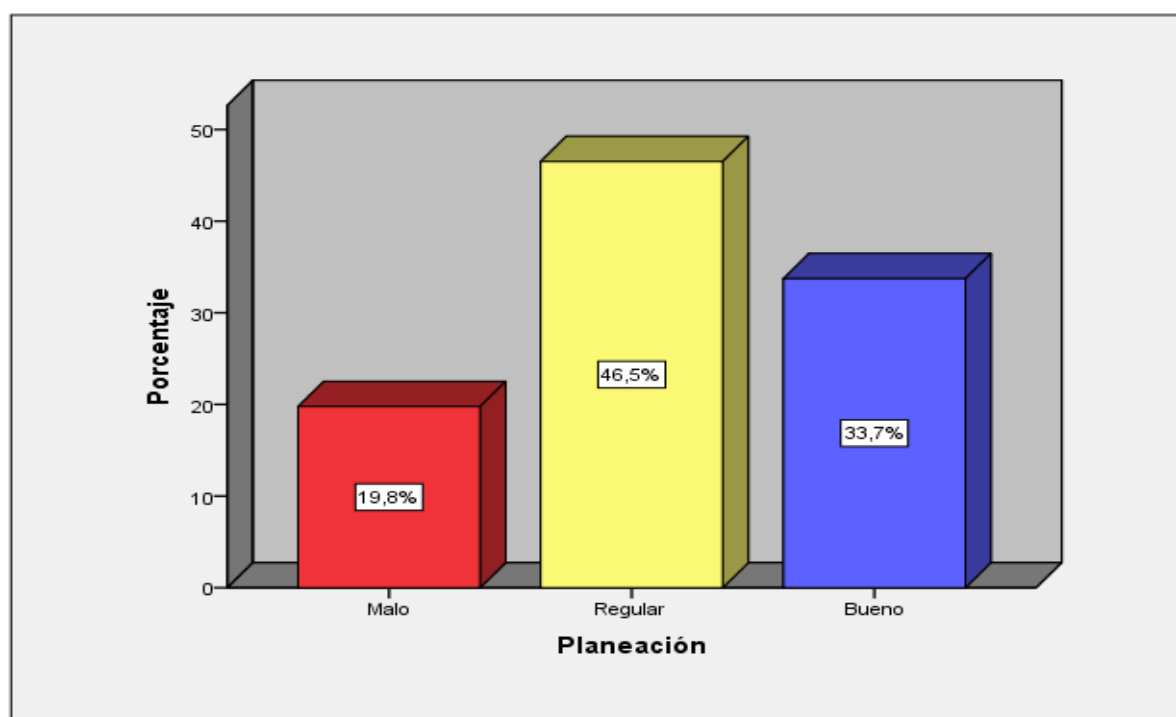


Figura 2. Percepción de la planeación.

De esta tabla N° 8 y figura 2, se observa que el 46,5% de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018, señalan que planeación es regular, el 33,7% de los trabajadores indican que la planeación es buena y un 19,8% de los trabajadores indican que la planeación es mala.

Tabla 9

Frecuencia y nivel de porcentaje de los niveles referente a la organización en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Malo | 18 | 20,9% |
| | Regular | 44 | 51,2% |
| | Bueno | 24 | 27,9% |
| | Total | 86 | 100% |

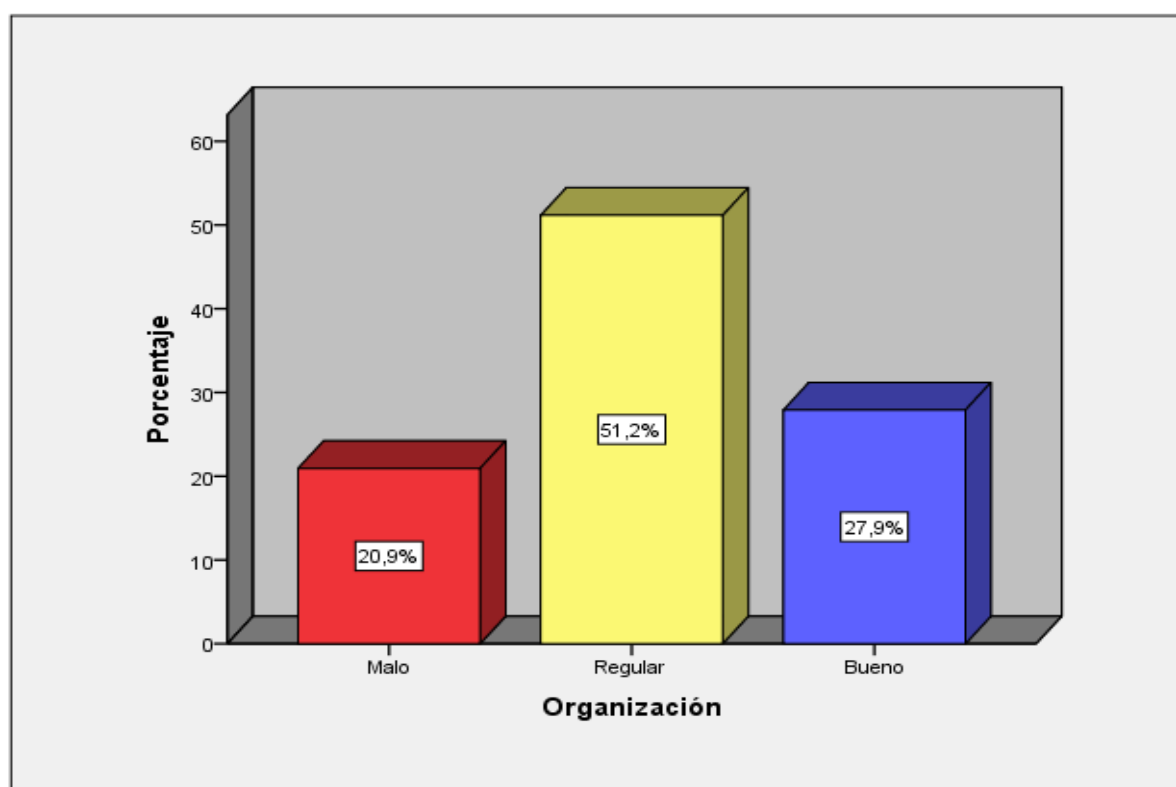


Figura 3. Percepción de la organización.

De la tabla 9 y figura 3, se observa que el 51,2% de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018, señalan que organización es regular, el 27,9% de los trabajadores indican que la organización es buena y un 20,9% de los trabajadores precisan que la organización es mala.

Tabla 10

Frecuencia y nivel de porcentaje de los niveles referente a la integración en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Malo | 22 | 25,6% |
| | Regular | 46 | 53,5% |
| | Bueno | 18 | 20,9% |
| | Total | 86 | 100% |

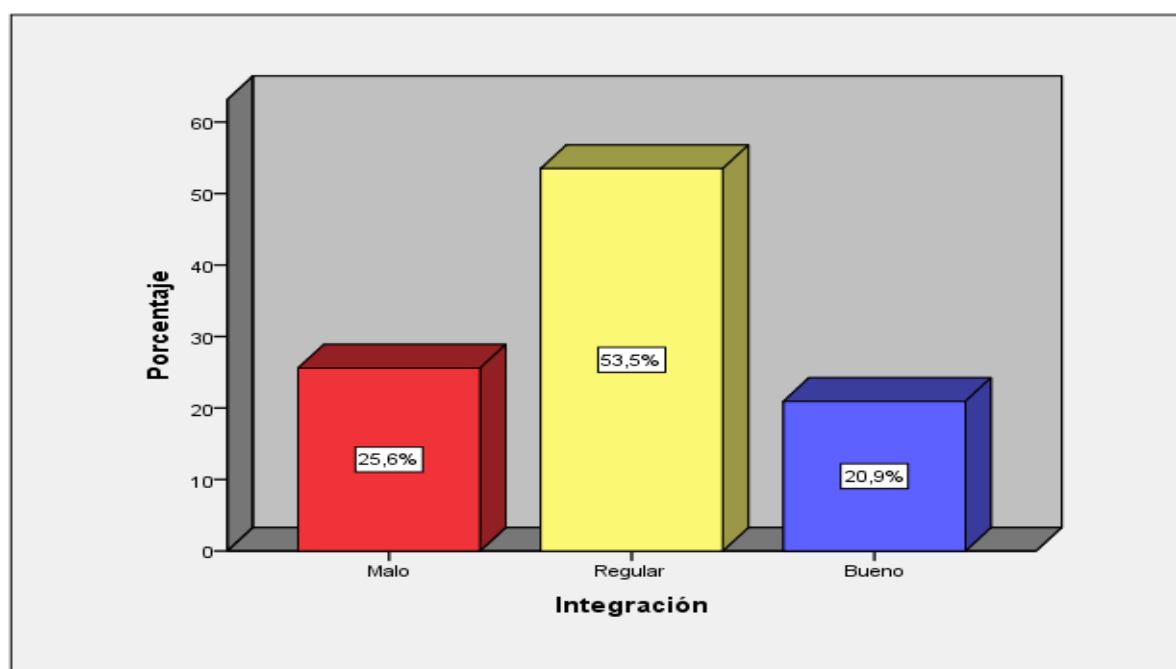


Figura 4. Percepción de la integración.

De la tabla 10 y figura 4, se observa que el 53,5% de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018, manifiestan que integración es regular, el 25,6% de los trabajadores indican que la integración es mala y un 20,9% de los trabajadores precisan que la integración es buena.

Tabla 11

Frecuencia y nivel de porcentaje de los niveles referente a la dirección en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Malo | 29 | 33.7% |
| | Regular | 40 | 46.5% |
| | Bueno | 17 | 19.8% |
| | Total | 86 | 100% |

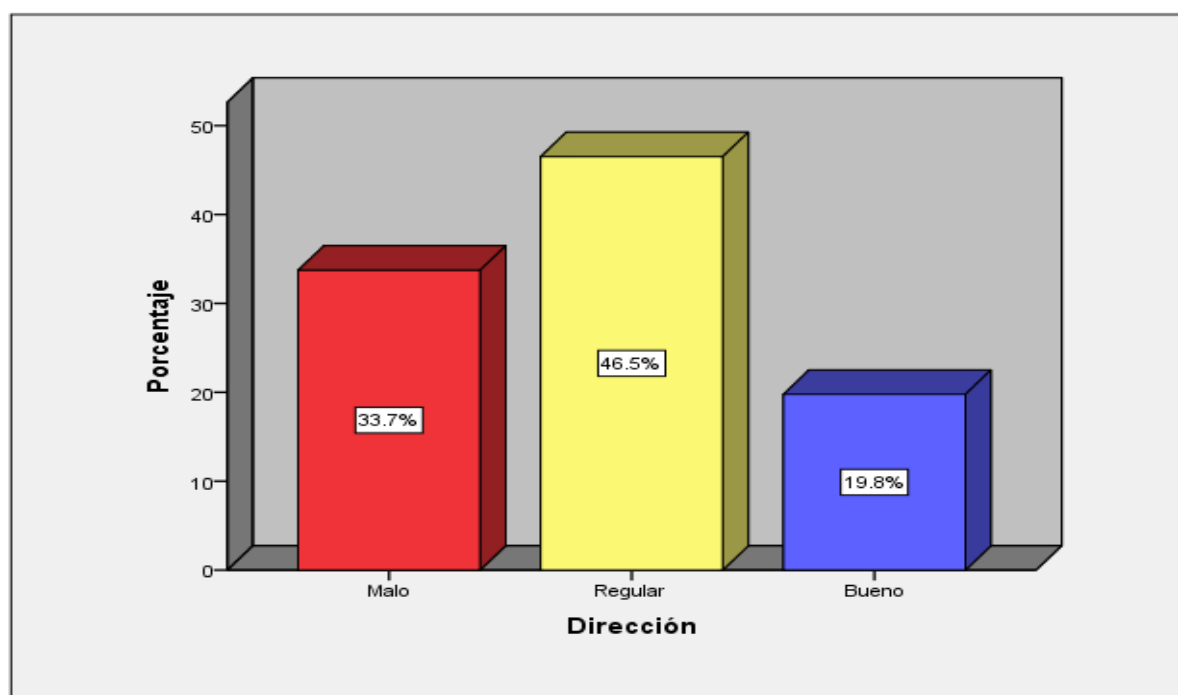


Figura 5. Percepción de la integración.

De la tabla 11 y figura 5, se observa que el 46,5% de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018, manifiestan que la dirección es regular, el 33,7% de los trabajadores expresan que la dirección es mala y un 19,8% de los trabajadores precisan que la dirección es buena.

Tabla 12

Frecuencia y nivel de porcentaje de los niveles referente a control en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Malo | 22 | 25,6% |
| | Regular | 43 | 50% |
| | Bueno | 21 | 24,4% |
| | Total | 86 | 100% |

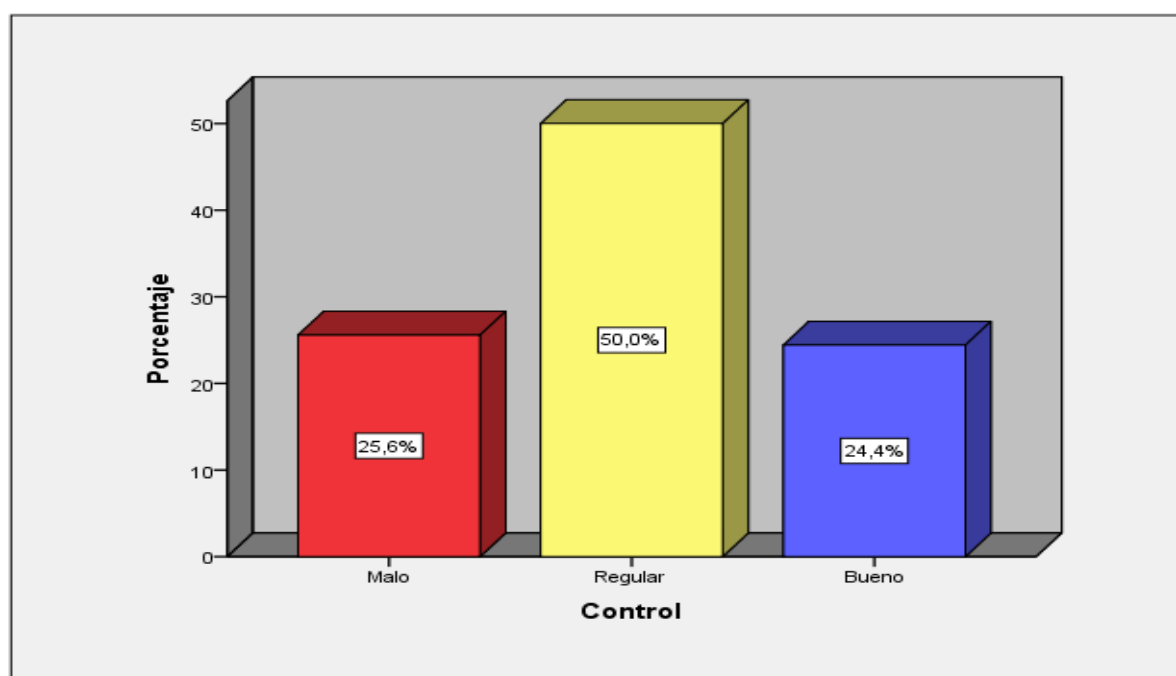


Figura 6. Percepción del control.

De la tabla 12 y figura 6, se observa que el 50% de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018, expresan que el control es regular, el 25,6% de los trabajadores precisan que el control es malo y un 24,4% de los trabajadores muestran que el control es bueno.

Tabla 13

Frecuencia y nivel de porcentaje de los niveles referente a la variable de Satisfacción Laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Malo | 19 | 22,1% |
| | Regular | 45 | 52,3% |
| | Bueno | 22 | 25,6% |
| | Total | 86 | 100% |

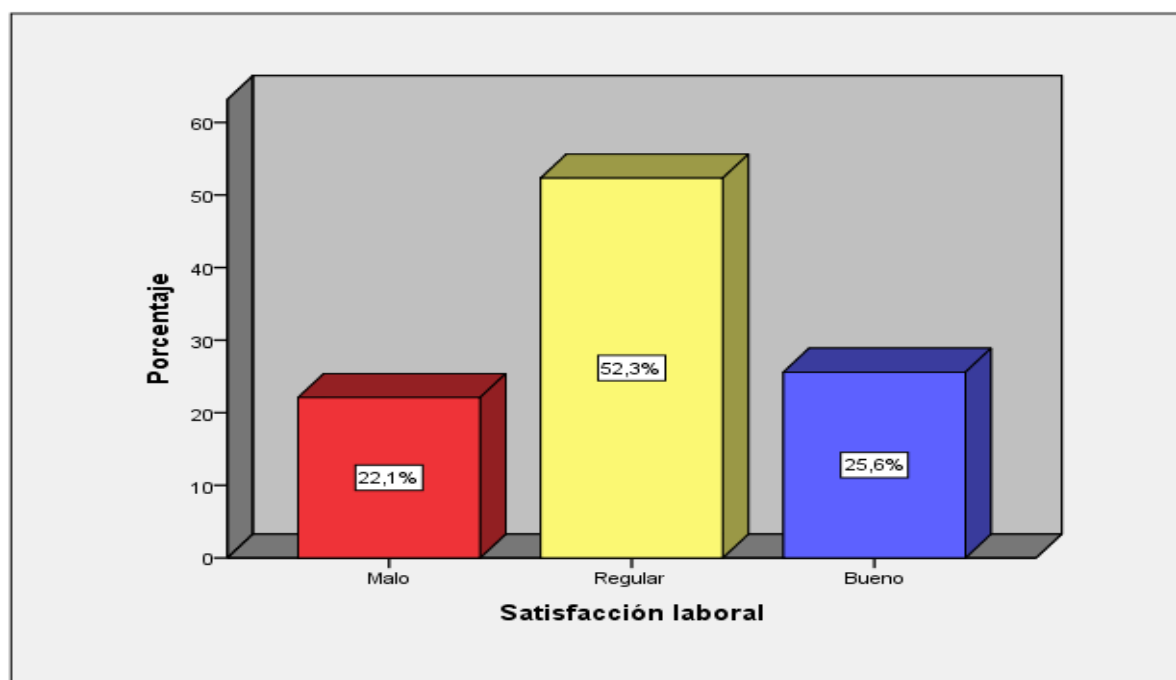


Figura 7. Percepción de la satisfacción laboral.

De la tabla 13 y figura 7, se observa que el 52,3% de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM, 2018, manifiestan que la satisfacción laboral es regular, el 25,6% de los trabajadores precisan que la satisfacción laboral es buena y un 22,1% de los trabajadores indican que la satisfacción laboral es mala.

Tabla 14
Frecuencia y nivel de porcentaje de los niveles referente al involucramiento con el puesto en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Válidos | Malo | 26,7 |
| | Regular | 53,5 |
| | Bueno | 19,8 |
| | Total | 86 |

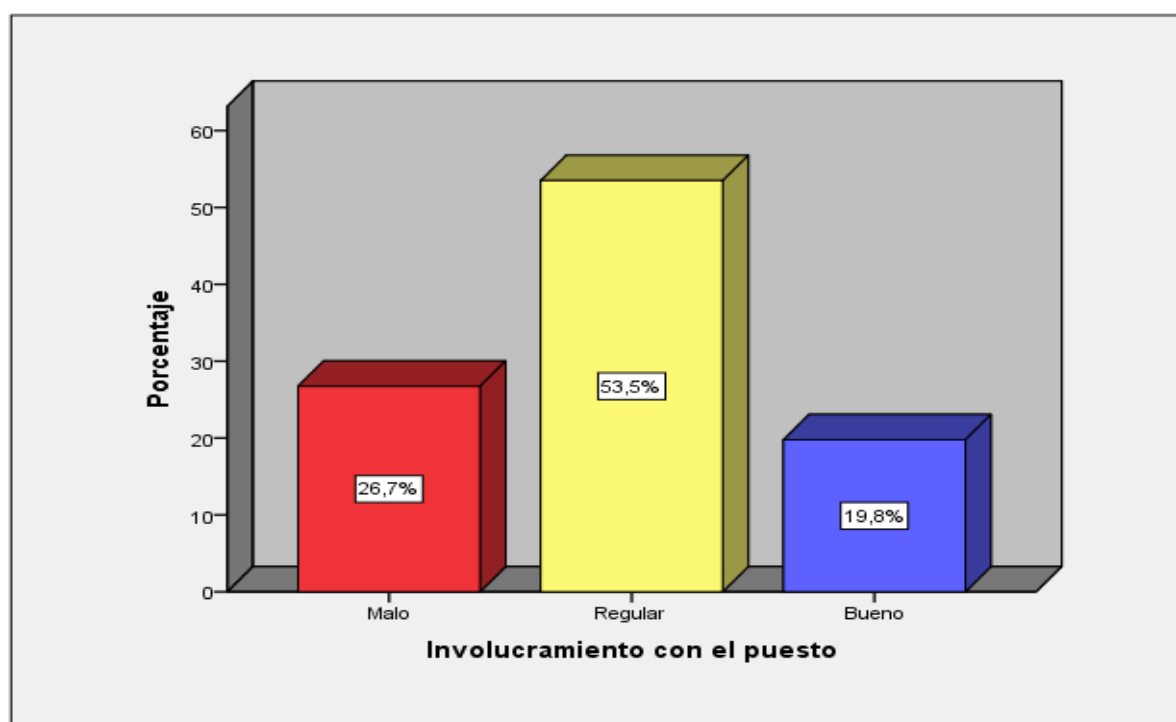


Figura 8. Percepción del involucramiento con el puesto.

De la tabla 14 y figura 8, se observa que el 53,5% de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018, manifiestan que al involucramiento con el puesto es regular, el 26,7% de los trabajadores precisan que el involucramiento con el puesto es malo y un 19,8% de los trabajadores precisan que el involucramiento con el puesto es bueno.

Tabla 15
Frecuencia y nivel de porcentaje de los niveles referente al compromiso con la organización en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Malo | 28 | 32,6% |
| | Regular | 41 | 47,7% |
| | Bueno | 17 | 19,8% |
| | Total | 86 | 100% |

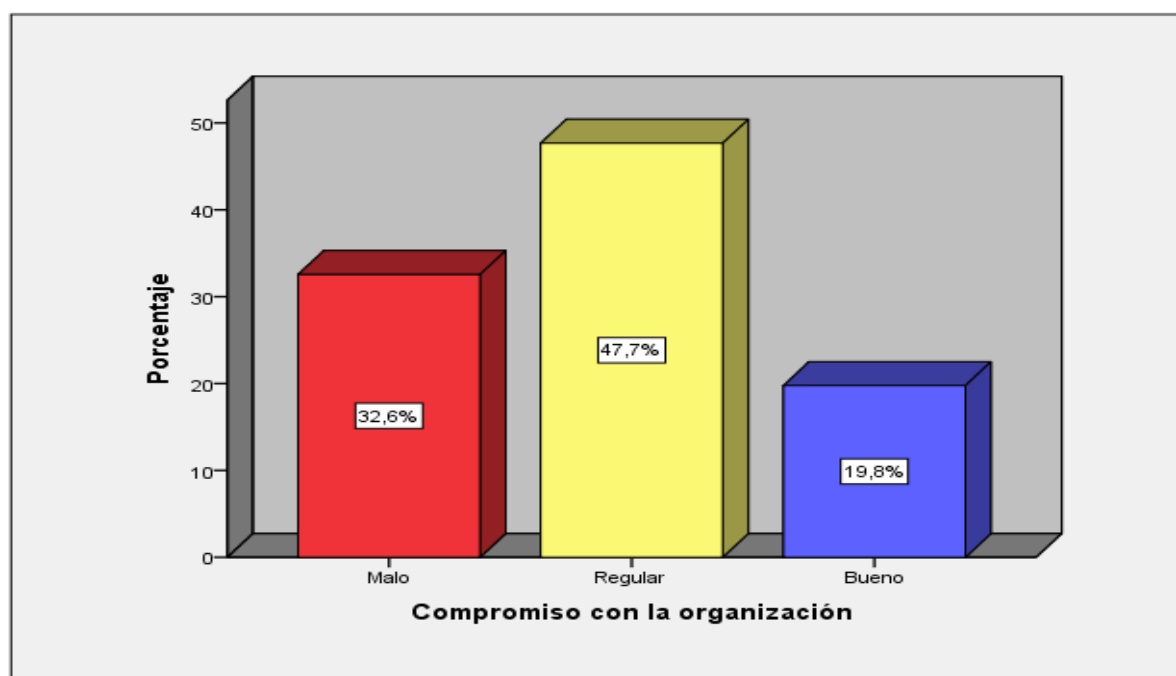


Figura 9. Percepción del compromiso con la organización.

De la tabla 15 y figura 9, se observa que el 47,7% de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018, manifiestan que el compromiso con la organización es regular, el 32,6% de los trabajadores precisan que el compromiso con la organización es malo y un 19,8% de los trabajadores precisan que el compromiso con la organización es bueno.

Tabla 16

Frecuencia y nivel de porcentaje de los niveles referente al estado de ánimo del trabajador en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|---------|------------|------------|
| Válidos | Malo | 16 | 18,6% |
| | Regular | 46 | 53,5% |
| | Bueno | 24 | 27,9% |
| | Total | 86 | 100% |

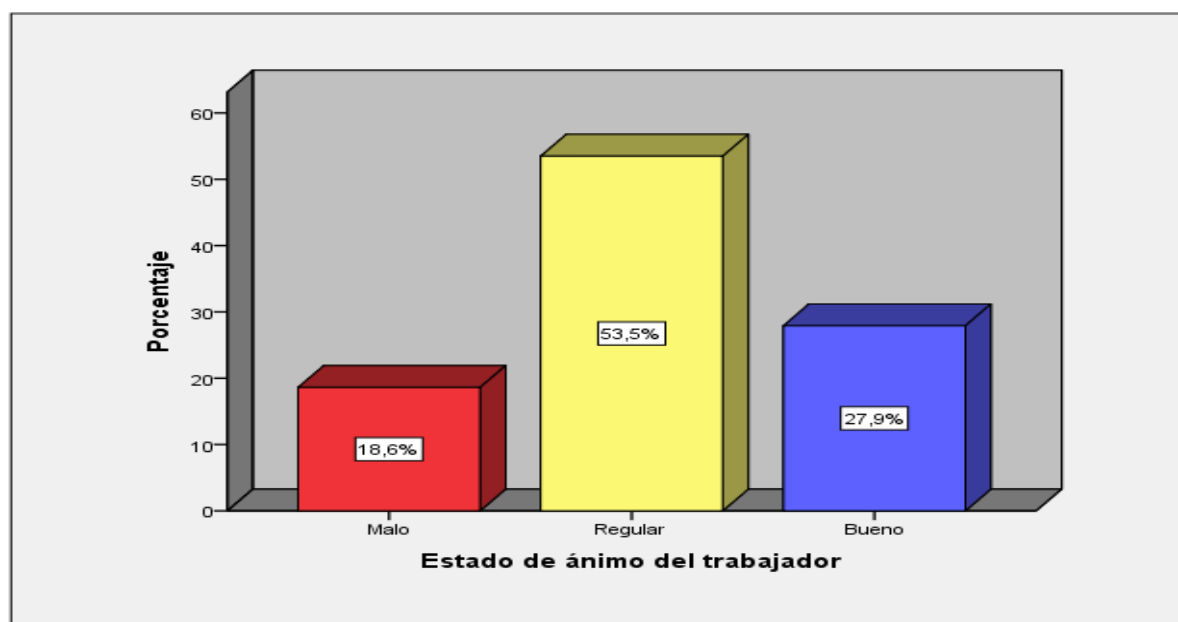


Figura 10. Percepción del estado de ánimo del trabajador.

De la tabla 16 y figura 10, se observa que el 53,5% de los trabajadores de en la Faculta de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018, manifiestan que el estado de ánimo del trabajador es regular, el 27,9% de los trabajadores precisan que el estado de ánimo de los trabajadores es bueno y un 18,6% de los trabajadores precisan que el estado de trabajador es malo.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H_0 : No existe relación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Tabla 17

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

| | | Procesos administrativos | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1.000 | .805** |
| | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | N | 86 | 86 |
| | Coeficiente de correlación | .805** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | N | 86 | 86 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.805$) la cual indica una correlación positiva alta, además de ello el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y por consecuencia la relación es bastante significativa y se rechaza la hipótesis nula (H_0) concluyendo y asumiendo que existe una relación significativa entre las variables de estudio como son el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM, 2018.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Tabla 18

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

| | | Planeación | Satisfacción laboral |
|-----------------|---------------------------------------|------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1.000 | .624** |
| | Planeación Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | N | 86 | 86 |
| | Coeficiente de correlación | .624** | 1.000 |
| | Satisfacción laboral Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | N | 86 | 86 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En estos resultados referente a la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.624$) lo cual indica una correlación positiva moderada, así mismo el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y por consecuencia la relación es bastante significativa y por tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo y concluyendo que existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en la UNMSM, 2018.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Tabla 19

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre la organización y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

| | | Organización | Satisfacción laboral |
|-----------------|---------------------------------------|--------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1.000 | .687** |
| | Organización Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | N | 86 | 86 |
| | Coeficiente de correlación | .687** | 1.000 |
| | Satisfacción laboral Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | N | 86 | 86 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.687$) lo cual nos indica una correlación positiva moderada, por otro lado, el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y por lo tanto la relación es significativa, rechazando de esta forma la hipótesis nula (H_0) asumiendo y concluyendo que existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018.

H_0 : No existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Tabla 21

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

| | | Dirección | Satisfacción laboral |
|-----------------|---------------------------------------|-----------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1.000 | .766** |
| | Dirección Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | N | 86 | 86 |
| | Coeficiente de correlación | .766** | 1.000 |
| | Satisfacción laboral Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | N | 86 | 86 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.766$) lo cual nos indica que hay una correlación positiva alta, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y por tanto la relación es significativa rechazándose así la hipótesis nula (H_0) asumiendo y concluyendo, que existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en la Faculta de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018.

Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

Tabla 22

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman significativa entre el control y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.

| | | Control | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------------|---------|----------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1.000 | .706** |
| | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | N | 86 | 86 |
| | Coeficiente de correlación | .706** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | N | 86 | 86 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.706$) lo cual nos indica una correlación positiva alta, por otro lado, el valor de $P = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$ y por tanto la relación es significativa rechazándose de esta manera la hipótesis nula (H_0) asumiendo y concluyendo que existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018.

IV. Discusión

En el presente trabajo de investigación se concluyó que en la parte descriptiva el 47.7% de los trabajadores de la UNMSM 2018, manifiestan que los procesos administrativos son regular y el 52,3% de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018, manifiestan que la satisfacción laboral es regular. Por ello se concluyó que Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.805$) lo cual nos indicó una correlación positiva alta, así mismo el valor de $P = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$ y por consecuencia la relación es significativa y rechazándose así la hipótesis nula (H_0) asumiendo y concluyendo que existe una relación significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la UNMSM 2018. Hay una coincidencia con la tesis de Torres (2017) la conclusión de ello fue que existe relación muy significativa entre las variables de estudio y objeto de la presente investigación, así mismo y de acuerdo a los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.766 con un nivel de significación bilateral de 0.000, la cual es calificada con un nivel de correlación alta. Finalmente se concluyó que cuanto más eficientes son los procesos administrativos, esto a su vez genera una mejora en la atención. Asimismo, se basó a la teoría de Luna (2015) definió: “el proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas (planeación, organización, integración, dirección y control) sucesivas mediante las cuales se desarrolla la administración, estas se relacionan entre sí, formando un proceso completo” (p.39).

En la hipótesis específica 1, concluyó que los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en el cual el valor del coeficiente de correlación fue de ($r = 0.624$) lo cual indica una correlación positiva moderada, por otro lado el valor de $P = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$ y por consecuencia la relación se da manera significativa rechazándose así la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe una relación significativa entre las dimensión de planeación y la variable de satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Hay una similitud con la tesis de Chavesta (2016) concluyó que la correlación se obtuvo mediante el coeficiente de Spearman siendo el resultado 0.403, a un nivel significativo de 0.02 bilateral, esto significó que el proceso administrativo es bueno en un 78.8%, y el clima laboral también es

bueno, cuyo resultado fue 87.9%. Por ese motivo, se concluyó que existen algunos indicadores dentro de la investigación la cual ahondan y detallan ciertos errores que pueden presentarse en la organización. También se basó a la teoría de Luna (2015) dijo “La planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos; iniciando desde una previsión, para que dentro de las organizaciones se cuente con las bases que se permitan llevar correctamente las demás fases del proceso administrativo” (p.68).

En la hipótesis específica 2, se concluye que la prueba de Rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.687$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa, rechazándose de esta manera la hipótesis nula (H_0) asumiendo y concluyendo que existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. En esta parte de la investigación encontramos una semejanza con la tesis de los autores Pérez y Rivera (2015) quienes concluyeron con el resultado de Rho Spearman, obteniendo como resultado 0.431, por lo tanto, podemos decir que un adecuado y correcto clima organizacional es un factor indispensable en la institución ya que esto influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación de causa-efecto muy positiva entre la dimensión clima organizacional y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018. Asimismo se basó a la teoría de Luna (2015) dice que “organización es agrupar, estructurar y ordenar según el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad, las responsabilidades, los equipos y grupos, para que llegar a cumplir con eficacia y eficiencia los planes definidos” (p.90).

En la hipótesis específica 3, demuestran los resultados de nuestra prueba de Rho de Spearman, en el cual el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.606$) lo cual indica una correlación positiva moderada, así también el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y por lo tanto la relación es significativa y rechazándose la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa

entre la integración y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, 2018. Hay una similitud con la tesis de Alva y Juárez (2014) concluye que existe una relación positiva moderada entre las variables del presente estudio, del cual se ha utilizado el coeficiente de Rho Spearman obteniendo como resultado 0,594. Así mismo se detectó que algunos de los colaboradores de la institución laboran fuera de su jornada laboral, realizando más de 8 horas diarias, lo cual no es compensado ni retribuido con algún tipo de incentivo, lo cual genera una desmotivación y desanimo en los mismos. Para lo cual debiendo mejorar esto debemos tener en cuenta y basarnos en la teoría de Luna (2015) la cual nos dice que “integración es satisfacer las necesidades que tiene la empresa al elegir, combinar y armonizar diferentes elementos, con la finalidad de suplir los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos en las mejores condiciones y de manera oportuna” (p.130).

En la hipótesis específica 4, concluye que la prueba de Rho de Spearman, en el cual el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.766$) la misma que indica una correlación positiva alta, por otro lado el valor de $P = 0,000$ resulta menor al de $\alpha = 0,05$ y por consiguiente la relación es significativa rechazándose de esta manera la hipótesis nula (H_0) asumiendo y concluyendo que existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM, 2018. Así mismo encontramos una similitud con la tesis de Ruiz (2014) quién concluye que hay una correlación significativa por el resultado obtenido en la prueba de normalidad, para la primera variable 0.025 y la segunda variable 0.003, la prueba de hipótesis mediante el uso de coeficiente de correlación de Rho de Pearson dio como resultado ($r=0,880$). Por otro lado se concluyó que la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, presenta debilidades referentes a la satisfacción laboral en los trabajadores ya que muchos de ellos presentan desgano y desmotivación al realizar sus labores, por otro lado su nivel de satisfacción con variedad de tareas del puesto de trabajo es bajo debido a los diferentes trámites burocráticos propios de las instituciones públicas, por otro lado presenta serias dificultades respecto al desarrollo del personal y profesional de la mayoría de ellos, ya que cuenta con personal administrativo sin una preparación

técnica y/o universitaria por ello el nivel de eficiencia y eficacia en sus funciones no es muy bueno; así mismo no se promueve la asistencia de los mismos a cursos técnicos y diplomados, no cuentan y no se dan reconocimientos a sus logros obtenidos dentro de la institución a estos colaboradores. Esta parte de estudio, se basó a la teoría de Luna (2015) la cual señala que la: “Dirección es ejercer el liderazgo de acuerdo a una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para obtener de manera efectiva lo que se planea, organiza, y de esta forma lograr los propósitos de la organización” (p.134).

En la hipótesis específica 5, concluye con los resultados de la prueba de Rho de Spearman, en el cual el valor del coeficiente de correlación es ($r = 0.706$) y esto indica una correlación positiva alta, por otro lado el valor de $P = 0,000$ resultó menor al de $\alpha = 0,05$ y por consecuencia la relación fue significativa rechazándose la hipótesis nula (H_0) asumiendo y concluyendo que existe una relación significativa entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral en la en la Facultad de Ciencias de la UNMSM 2018. Así mismo existe una coincidencia con el trabajo de investigación del autor Bruzual (2016) quien concluyó que cuan mejor es el grado de clima organizacional, mayor y mejor será el nivel de satisfacción laboral percibido y practicado por los mismos empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Igualmente existe una coincidencia con la tesis de Luna (2015) precisó que: “Control es el proceso que tiene por finalidad medir, valorar y evaluar la planeación, organización y dirección con el propósito de corregir y retroalimentar las variaciones para alcanzar lo que busca la empresa” (p.146).

V. Conclusiones

Primero: De acuerdo al objetivo general se puede concluir que existe correlación estadísticamente significativa entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, 2018, siendo el valor de 0.805; en consecuencia, es una correlación positiva alta. Esto refuerza la propuesta teórica de que los procesos administrativos que integra en las diferentes actividades para considerar una marcha estratégica dentro de una institución.

Segundo: De acuerdo al objetivo específico 1, se puede concluir que existe correlación entre la planeación y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, 2018, siendo el valor de 0.624; en consecuencia, es una correlación positiva moderada. Esto refuerza la propuesta teórica que los resultados proyectan obtener con la ayuda de un análisis del entorno y uso de estrategias para reducir riesgos apuntados tanto la misión, así como, la organización de la organización.

Tercero: De acuerdo al objetivo específico 2, se puede concluir que existe correlación estadísticamente significativa entre la organización y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM 2018, siendo el valor de 0.687; en consecuencia, es una correlación positiva moderada. Esto refuerza la propuesta teórica que la determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes, y también elimina la duplicidad de funciones en la departamentalización, se coordina la división del trabajo para que se realice en orden.

Cuarto: De acuerdo al objetivo específico 3, se puede concluir que existe correlación estadísticamente significativa entre la integración y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM 2018, siendo el valor de 0.606; en consecuencia, es una correlación positiva moderada. Esto refuerza la propuesta permite elegir las mejores opciones para ubicar o conseguir ya sea los insumos adecuados, correcta selección de recursos humanos, los recursos materiales necesarios para optimizar los procesos.

Quinto: De acuerdo al objetivo específico 4, se puede concluir que existe correlación estadísticamente significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, 2018, siendo el valor de 0.766; en consecuencia, es una correlación positiva alta. Esto refuerza la propuesta de la dirección se presenta porque por este medio se logra motivar a los recursos humanos de la empresa y al propio ejecutivo.

Sexto: De acuerdo al objetivo específico 5, se puede concluir que existe correlación estadísticamente significativa entre el control y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM 2018, siendo el valor de 0.706; en consecuencia, es una correlación positiva alta. Ello refuerza la propuesta de la planeación, organización y dirección, se toman medidas correctivas que a las desviaciones encontradas.

VI. Recomendaciones

- Primero: Se recomienda al Decanato considerar a la brevedad posible capacitaciones los procesos administrativos dirigidos a todos los trabajadores de la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM 2018, sin excepción, principalmente debe involucrar a todos los encargados de áreas, la finalidad es levantar el porcentaje negativo encontrado en el proceso administrativo.
- Segundo: Deben de realizarse reuniones como mínimo una vez por mes con el Decanato y los encargados que laboran en la Facultad de Ciencias Físicas de la UNMSM, con la finalidad de crear un ambiente favorable para motivar al personal, generar trabajo en equipo, mejorar la dirección de la entidad y lograr los objetivos de la organización.
- Tercero: Se recomienda al Decanato, planificar y organizar las funciones de todo el personal que labora en la facultad de Ciencias Física de la UNMSM, crear y documentar las actividades definidas por puesto de 2018 trabajo, para levantar el porcentaje encontrado en los procesos administrativos, la finalidad es mejorar el rendimiento, lo cual resultará de manera notable en el desempeño laboral.
- Cuarto: Se sugiere que los encargados de área respeten los acuerdos entregados por el Decanato, esto llevarlos bajo control estricto, manteniendo cronogramas semanales de trabajo para evitar la improvisación, motivar al personal a cargo por medio de reconocimientos al desempeño realizado, lograr un trabajo en equipo, buscando evitar pérdidas de tiempo en los procesos y controlar los procesos para mejorar y levantar el nivel mostrado en los procesos administrativos.
- Quinto: Se recomienda a los trabajadores que fomenten soluciones a los problemas cotidianos, participando de manera activa y con actitud

positiva, la finalidad es cambiar los resultados negativos encontrados en los niveles de los procesos administrativos de control, los cuales son una evidencia de una ausencia de un trabajo integral.

Sexto: Se recomienda al Decanato realizar las gestiones correspondientes para mejorar los incentivos económicos a los trabajadores, ya sea en cuanto a sueldos u incentivos de otra índole con el fin de mantener la satisfacción en los trabajadores esto también se verá reflejado en la mejora de los procesos administrativos.

VII. Referencias

- Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú*. Enciclopedia peruana, ISBN-13: 978-84-691-6189-0, N° Registro: 08/80934.
- Arena, J. A. (1990). *Políticas en Proceso Administrativos*. En J. F. Arena, El Proceso Administraivo (pág. 248). Mexico: Diana, S.A.
- Bernal, C., y Sierra H. (2013). *Proceso Administrativo*. (2da. Edición). Colombia. Editorial Delfín.
- Benavente, M. y Figueroa, P. (2013). *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la Escala SERVQUAL*, (Tesis de maestría). Universidad Austral de Chile.
- Castillo, J. (1968). *Satisfacción en el trabajo de los trabajadores andaluces*. Anales de Sociología, 4, 4-5.
- Chavesta L. (2016). *Proceso administrativo y clima laboral en los trabajadores del Banco Interbank Canto Grande de San Juan de Lurigancho, año 2016*, (tesis de licenciatura), Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Chiliquinga, L. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de tulcan* (Tesis de maestría) Universidad Ecuador.
- Chiavenato I. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

- David, F. R. (2008). *Administración estratégica. En F. R. David, Administración Estratégica*. México: Pearson Educación, México.
- Drubin, A. (2000). *Fundamentos de administración*. México: editorial soluciones empresariales.
- Flores, S. (2013). *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROBAS*, Jinotega, Nicaragua.
- García, I. (2014). *Repercusiones de factores de personalidad en la felicidad, calidad de vida y la satisfacción laboral del personal de enfermería, (Tesis de Doctorado)* Universidad de valencia, España.
- Gómez, G. (1994). *Planeación y organización de la empresa*. México: McGraw-HILL
- Hernández, S., y Palafox, G. (2012). *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad (1ª ed.)*. México, D.F: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Thompson Paraninfo S.A.
- Ivancevich, M., Konopaske y Matteson, (2006). *Comportamiento Organizacional*. (Séptima Edición). México DF: McGraw Hill.
- Kreinter, R y Kinicki, A., (1997). *Comportamiento de las organizaciones*. Madrid: MacGraw Hill.
- Louffat, E. (2012). *Administración fundamentos del proceso administrativo*. Cengage Learning: Argentina.

- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. (2da. Edición). México: Grupo Editorial Patria.
- Martínez, S. H. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial* (Vol. 1). (E. C., Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES ,S.A DE C.V.
- Mintzberg, H. (1979). *La estructuración de las organizaciones*, Barcelona: Ariel.
- Munch, L. (2014). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2da. Edición). México. Editorial Progreso.
- Munch, G. y García, J. (2012). *Fundamentos de administración*. (6ta. Edición) México: Trillas
- Nava, M. y Berroeta, D. (2013). *Liderazgo gerencial y procesos administrativos en las empresas productoras de sal, abril 2013*, para obtener el grado de maestría en Administración, en la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo - Venezuela.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13ª ed.). México, D.F.: McGraw Hill.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013* Iquitos Perú (Tesis de maestría) Universidad de la Amazonía Peruana, Iquitos.
- Pérez, J. y Fidalgo M. (1994). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Madrid: INSHT.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15va. Edición). México: Pearson Education.
- Robbins, P y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.

- Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis de maestría) Universidad nacional de Trujillo – Huamanchuco – Perú.
- Terry, G. y Franklin, S. (2003). *Principios de administración*. 19ª reimpresión. Editorial CECSA, México, D.F.
- Torres, F. (2017). *Proceso administrativo y satisfacción del paciente del hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Anexos

Anexo 1.

| Matriz de Consistencia | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--|
| Título: Proceso administrativo y satisfacción laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos, 2018. | | | | | | | | |
| Autor: Rina Miluska Sánchez Fernández | | | | | | | | |
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | |
| Problema General: ¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018? Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018? ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018? ¿Cuál es la relación entre la integración y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018? | Objetivo general: Determinar la relación entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Objetivos específicos: Establecer la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Identificar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Establecer la relación entre la integración y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | Hipótesis general: Existe relación entre el proceso administrativo y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Hipótesis específicas: Existe la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Existe la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. Existe la relación entre la integración y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. | Variable 1: Procesos administrativos | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos | |
| | | | Planeación | Objetivos | 1 | 1.Nunca (N) 2.Casi nunca (CN) 3.Algunas veces (AV) 4.Casi Siempre (CS) 5.Siempre (S) | Malo Regular Bueno | |
| | | | | Estrategias | 2 | | | |
| | | | | Programas | 3 | | | |
| | | | | Presupuestos | 4 | | | |
| | | | | Procedimientos | 5 | | | |
| | | | Organización | Agrupar | 6 | | | |
| | | | | Estructurar | 7 | | | |
| | | | | Orden | 8 | | | |
| | | | | Departamentalización | 9 | | | |
| | | | Integración | Recursos necesarios | 10 | | | |
| | | | | Oportunamente | 11 | | | |
| | | | Dirección | Liderazgo | 12 | | | |
| | | | | Toma de decisiones | 13 | | | |
| | | | | Supervisión | 14 | | | |
| | | | | Coordinación | 15 | | | |
| | | | | Cumplir planes | 16 | | | |
| | | | Control | Evaluación | 17 | | | |
| | | | | Retroalimentación | 18 | | | |
| | | | | Corrección | 19 | | | |
| | | | | Medición | 20 | | | |
| | | | Variable 2: Satisfacción laboral | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos | |
| | | | Involucramiento con el puesto | Identificación | 1 | 1.Nunca (N) 2.Casi nunca (CN) 3.Algunas veces (AV) 4.Casi Siempre (CS) | Malo Regular Bueno | |
| | | | | Ética del trabajo | 2 | | | |
| | | | | Necesidad de crecimiento | 3 | | | |
| | | | | Expectativas | 4 | | | |
| | | | | Necesidad de estima | 5 | | | |
| | | | Compromiso con la organización. | Compromiso afectivo | 6 | | | |
| | | | | Compromiso normativo | 7 | | | |

| <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018?</p> | <p>Identificar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.</p> <p>Establecer la relación entre el control y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.</p> | <p>la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.</p> <p>Existe la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.</p> <p>Existe la relación entre el control y la satisfacción laboral en la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.</p> | Estados de ánimo del trabajador | Disposición | 8 | 5.Siempre (S) | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------|--|
| | | | | Interés | 9 | | |
| | | | | Metas | 10 | | |
| | | | | Energía | 11 | | |
| | | | | Entusiasmo | 12 | | |
| | | | | Creatividad | 13 | | |
| | | | | Ausentismo | 14 | | |
| | | | | Cooperación | 15 | | |
| Nivel - diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | | Estadística a utilizar | | | |
| <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte y transversal</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p> | <p>Población: Está constituido por 155 trabajadores</p> <p>Muestra : 86 trabajadores</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> | <p>Variable 1: Procesos administrativos</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Luna Año: 2015 Monitoreo: Individual Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de pasarte administrativa de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.</p> <p>Forma de Administración:</p> | | <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none">- Presentación en tablas de frecuencia y figuras- Interpretación de los resultados- Conclusiones <p>INFERENCIAL:</p> <p>Contrastación de hipótesis:</p> | | | |

| | | | |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| | | <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Newstrom</p> <p>Año: (2011)</p> <p>Monitoreo: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: A los trabajadores de pasarte administrativa de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.</p> <p>Forma de Administración:</p> | Mediante el estadístico inferencial no paramétrico Rho de Spearman |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

Anexos 2. Instrumentos

Instrumentos de procesos administrativos

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando rápidamente a todas las preguntas.

Nunca (1)
Casi nunca (2)
A veces (3)
Casi Siempre (4)
Siempre (5)

| Nº | Ítems | Escala de valoración | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|
| | Dimensión 1. Planeación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Todo el personal participa en la formulación de los objetivos para la institución. | | | | | |
| 2 | La facultad busca crear estrategias que faciliten resultados favorables. | | | | | |
| 3 | Se genera beneficios planificando las actividades y tareas en la Facultad. | | | | | |
| 4 | La facultad cuenta con un presupuesto asignado por la Institución | | | | | |
| 5 | Toda actividad dentro de la facultad cuenta con procedimientos correspondientes. | | | | | |
| | Dimensión 2. Organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Cada área cuenta con el personal necesario para desenvolverse. | | | | | |
| 7 | Las funciones de los trabajadores están definidas según el manual de organización y funciones. | | | | | |
| 8 | Cada colaborador cuenta con su reglamento interno de trabajo. | | | | | |
| 9 | Cada área de trabajo está dividida de acuerdo a la jerarquía definida por la institución. | | | | | |
| | Dimensión 3. Integración | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | La institución tiene una política para suplir la necesidad de recursos de personal, materiales, financieros y tecnológicos. | | | | | |
| 11 | Los requerimientos de recursos necesarios se solicitan con la debida anticipación. | | | | | |
| | Dimensión 4. Dirección | | | | | |
| 12 | La facultad ejecuta todos los procesos que indica la institución. | | | | | |
| 13 | Cada responsable de área analiza y luego toma decisiones según las situaciones presentadas. | | | | | |
| 14 | La facultad supervisa los procesos de cada área de la institución. | | | | | |
| 15 | Los responsables de área coordinan constantemente para asegurar sus procesos. | | | | | |
| 16 | La facultad establece los tiempos y formas para alcanzar las metas. | | | | | |
| | Dimensión 5. Control | | | | | |
| 17 | Los registros de las actividades son revisadas, analizadas y se verifican los resultados. | | | | | |
| 18 | La facultad capacita constantemente a todos los colaboradores. | | | | | |
| 19 | Todas las áreas registran las incidencias presentadas y las medidas correctivas aplicadas. | | | | | |
| 20 | Cada área cuenta con indicadores de gestión para medir los resultados obtenidos. | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de la satisfacción laboral

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural, contestando rápidamente a todas las preguntas.

- Nunca (1)
 Casi nunca (2)
 A veces (3)
 Casi Siempre (4)
 Siempre (5)

| Nº | Ítems | Escala de valoración | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|
| | Dimensión 1. Involucramiento con el puesto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Se siente identificado con la institución. | | | | | |
| 2 | Considera que las personas laboran bajo ética personal y profesional al desarrollar sus funciones | | | | | |
| 3 | La institución le brinda apoyo en la búsqueda del éxito personal y profesional. | | | | | |
| 4 | Siente que es reconocido por involucrarse efectivamente en su puesto de trabajo. | | | | | |
| 5 | La institución supera sus expectativas salariales. | | | | | |
| 6 | Siente la necesidad de ser aceptado dentro de su entorno laboral. | | | | | |
| | Dimensión 2. Compromiso con la organización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Ud. Valora el compromiso que la institución tiene con todos sus trabajadores. | | | | | |
| 8 | Tus compañeros tienen un compromiso con las normas laborales. | | | | | |
| 9 | Sus compañeros cuentan con plena disposición para lograr las metas del equipo. | | | | | |
| 10 | La institución brinda disposición para desarrollo de actividades personales. | | | | | |
| 11 | El líder trabaja por sus intereses personales. | | | | | |
| 12 | Siente que trabajando eficientemente tendrá la oportunidad de ascender en la institución y de esta manera lograr sus metas | | | | | |
| | Dimensión 3. Estados de ánimo del trabajador | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Se siente con vitalidad y energía al realizar las funciones encomendadas. | | | | | |
| 14 | Se fomenta actividades en función a mejorar la actitud positiva en los trabajadores. | | | | | |
| 15 | Trabaja con entusiasmo y es reconocido por sus jefes. | | | | | |
| 16 | El líder es creativo el cual genera confianza. | | | | | |
| 17 | La falta de metas cumplidas es por el ausentismo de su líder. | | | | | |
| 18 | Sus compañeros lo motivan cuando tiene problemas laborales y personales. | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Base de dato de la prueba de la variable procesos administrativos

| | V1D1 | | | | | | V1D2 | | | | | V1D3 | | | V1D4 | | | | | | V1D5 | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|----|------|------|------|------|----|-------|-------|----|-------|-------|-------|-------|-------|----|-------|-------|-------|-------|----|----|
| | V1P1 | V1P2 | V1P3 | V1P4 | V1P5 | | V1P6 | V1P7 | V1P8 | V1P9 | | V1P10 | V1P11 | | V1P12 | V1P13 | V1P14 | V1P15 | V1P16 | | V1P17 | V1P18 | V1P19 | V1P20 | | |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 24 | 4 | 3 | 1 | 1 | 9 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 71 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 72 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 9 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 3 | 3 | 6 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 9 | 1 | 3 | 1 | 5 | 10 | 41 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 53 |
| 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 3 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | 44 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 52 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 5 | 5 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 45 |
| 8 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 2 | 5 | 7 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 71 |
| 9 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 41 |
| 10 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 19 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 78 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 47 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 75 |
| 13 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 12 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 55 |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 87 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 5 | 2 | 4 | 4 | 15 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 73 |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 12 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 14 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 45 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 5 | 7 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 72 |
| 18 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 4 | 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 14 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 54 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 5 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 66 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 42 |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 9 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 40 |
| 22 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 11 | 5 | 1 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 60 |
| 23 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 3 | 1 | 1 | 9 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 45 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 5 | 5 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 8 | 4 | 3 | 2 | 5 | 14 | 43 |
| 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 8 | 5 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 59 |
| 26 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 56 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 71 |
| 28 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 17 | 5 | 1 | 2 | 5 | 13 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 66 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 86 |
| 30 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 17 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 68 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 4 | 3 | 7 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 89 |
| 32 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 81 |
| 33 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 3 | 1 | 1 | 9 | 2 | 5 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 69 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 76 |
| 35 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 9 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 9 | 1 | 3 | 1 | 5 | 10 | 39 |
| 36 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 52 |
| 37 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | 40 |
| 38 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 50 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 5 | 5 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 45 |
| 40 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 4 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 70 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 3 | 1 | 1 | 9 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 69 |
| 42 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 73 |
| 43 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 9 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 9 | 1 | 3 | 1 | 5 | 10 | 39 |
| 44 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 54 |
| 45 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | 43 |
| 46 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 51 |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 38 |
| 48 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 4 | 2 | 6 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 70 |
| 49 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 4 | 3 | 7 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 9 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 43 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 50 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 19 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 82 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 50 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 2 | 5 | 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 78 |
| 53 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 12 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 57 |
| 54 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 2 | 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 83 |
| 55 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 5 | 2 | 4 | 4 | 15 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 73 |
| 56 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 12 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 14 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 48 |
| 57 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 58 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 14 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 51 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 5 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 65 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 44 |
| 61 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 8 | 4 | 3 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 9 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 45 |
| 62 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 11 | 5 | 1 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 61 |
| 63 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 3 | 1 | 1 | 9 | 2 | 5 | 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 48 |
| 64 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 8 | 4 | 3 | 2 | 5 | 14 | 38 |
| 65 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 8 | 5 | 1 | 1 | 1 | 8 | 4 | 4 | 8 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 64 |
| 66 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 57 |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 5 | 5 | 10 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 75 |
| 68 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 17 | 5 | 1 | 2 | 5 | 13 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 63 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 4 | 3 | 7 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 89 |
| 70 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 17 | 5 | 5 | 3 | 5 | 18 | 66 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 | 5 | 4 | 4 | 1 | 14 | 3 | 3 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 88 |
| 72 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 2 | 5 | 7 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 85 |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 3 | 1 | 1 | 9 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 64 |
| 74 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 3 | 3 | 1 | 1 | 8 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 73 |
| 75 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 9 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 5 | 7 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 9 | 1 | 3 | 1 | 5 | 10 | 42 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 76 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 5 | 5 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 60 |
| 77 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 4 | 3 | 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | 44 |
| 78 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 5 | 5 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 58 |
| 79 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 39 |
| 80 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 68 |
| 81 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 1 | 1 | 1 | 7 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 9 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 60 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 76 |
| 83 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 9 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 5 | 5 | 10 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 3 | 1 | 5 | 10 | 42 |
| 84 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 5 | 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 52 |
| 85 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 4 | 2 | 4 | 12 | 46 |
| 86 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 59 |

Base de dato de la satisfacción laboral:

| | V2D1 | | | | | | | V2D2 | | | | | | | | V2D3 | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|----|------|------|------|-------|-------|-------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|----|--|--|
| | V2P1 | V2P2 | V2P3 | V2P4 | V2P5 | V2P6 | | V2P7 | V2P8 | V2P9 | V2P10 | V2P11 | V2P12 | | V2P13 | V2P14 | V2P15 | V2P16 | V2P17 | V2P18 | | | | |
| 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 24 | 69 | | |
| 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 26 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 25 | 74 | | |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 21 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 24 | 53 | | |
| 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 21 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 27 | 72 | | |
| 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 13 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 40 | | |
| 6 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 53 | | |
| 7 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 15 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 | 38 | | |
| 8 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 17 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 20 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 22 | 59 | | |
| 9 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 9 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 14 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 | 32 | | |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 26 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 26 | 72 | | |
| 11 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 12 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 15 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | 37 | | |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 24 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 21 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 22 | 67 | | |
| 13 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 66 | | |
| 14 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 22 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 24 | 69 | | |
| 15 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 19 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 20 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 20 | 59 | | |
| 16 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 16 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 50 | | |
| 17 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 24 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 23 | 67 | | |
| 18 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 17 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 19 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 19 | 55 | | |
| 19 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 21 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 19 | 58 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 20 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 13 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 13 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 15 | 41 |
| 21 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 22 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 22 | 58 |
| 22 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 15 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 19 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 18 | 52 |
| 23 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 18 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 14 | 43 |
| 24 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 10 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 15 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 43 |
| 25 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 22 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 27 | 71 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 21 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 61 |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 22 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 25 | 65 |
| 28 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 19 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 71 |
| 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 86 |
| 30 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 19 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 19 | 55 |
| 31 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 85 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 88 |
| 33 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 24 | 69 |
| 34 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 26 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 25 | 74 |
| 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 21 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 24 | 53 |
| 36 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 21 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 27 | 72 |
| 37 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 13 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 40 |
| 38 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 53 |
| 39 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 15 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 | 38 |
| 40 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 17 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 20 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 22 | 59 |
| 41 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 24 | 69 |
| 42 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 26 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 25 | 74 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 43 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 21 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 24 | 53 |
| 44 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 21 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 27 | 72 |
| 45 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 13 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 40 |
| 46 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 53 |
| 47 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 15 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 | 38 |
| 48 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 17 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 20 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 22 | 59 |
| 49 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 9 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 14 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 9 | 32 |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 26 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 26 | 72 |
| 51 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 12 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 15 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 | 37 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 24 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 21 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 22 | 67 |
| 53 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 66 |
| 54 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 22 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 24 | 69 |
| 55 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 19 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 20 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 20 | 59 |
| 56 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 16 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 18 | 50 |
| 57 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 24 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 23 | 67 |
| 58 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 17 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 19 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 19 | 55 |
| 59 | 5 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 21 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 19 | 58 |
| 60 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 13 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 13 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 15 | 41 |
| 61 | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 22 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 22 | 58 |
| 62 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 15 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 19 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 18 | 52 |
| 63 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 18 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 14 | 43 |
| 64 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 10 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | 15 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 43 |
| 65 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 22 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 27 | 71 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 21 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 22 | 61 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 18 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 22 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 25 | 65 |
| 68 | 5 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 19 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 71 |
| 69 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 86 |
| 70 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 19 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 19 | 55 |
| 71 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 85 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 88 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 73 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 18 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 24 | 69 |
| 74 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 26 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 25 | 74 |
| 75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 21 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 24 | 53 |
| 76 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 21 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 27 | 72 |
| 77 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 13 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 40 |
| 78 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 53 |
| 79 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 15 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 | 38 |
| 80 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 17 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 20 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 22 | 59 |
| 81 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 21 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 24 | 53 |
| 82 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 21 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 24 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 27 | 72 |
| 83 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 13 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 19 | 40 |
| 84 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 20 | 53 |
| 85 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 15 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 | 38 |
| 86 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 17 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 20 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 22 | 59 |



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

CONSTANCIA

El Director Administrativo de la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Que suscribe:

Hace Constar

Que la estudiante de Maestría en Administración de Negocios-MBA, de la Universidad César Vallejo-Lima Norte, **Lic. Rina Miluska Sánchez Fernández**, identificada con Código 7000003405, realizó y aplicó los cuestionarios de evaluación necesarios para su estudio de investigación de Tesis al personal de la Facultad de Ciencias Físicas, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime convenientes.

Lima, 10 de Julio del 2018

C.P.C ROLANDO TOMASTO PALOMINO
Director Administrativo
Facultad de Ciencias Físicas
Universidad Nacional Mayor de San Marcos





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Yolvi Ocaña Fernández, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Proceso Administrativo y Satisfacción Laboral en la Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018" de la estudiante: Rina Miluska Sánchez Fernández; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 20% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de Agosto del 2018




Yolvi Ocaña Fernández

DNI: 40043433

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=990287546&lang=es&s=3&u=1052599419>

feedback studio | tesis 4 | -- /123 | 6 de 6 | ?



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Proceso Administrativo y Satisfacción Laboral en la
Facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional
Mayor de San Marcos, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Administración de Negocios

AUTORA:
Br. Rina Miluska Sánchez Fernández

ASESOR:
Dr. Yolvi Ocaña Fernández

SECCIÓN:
MBA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Resumen de coincidencias ✕

20 %

| | | | |
|---|------------------------------------------------------------------|-----|---|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2 % | > |
| 2 | mri.scnatweb.ch Fuente de Internet | 2 % | > |
| 3 | repositorio.continental... Fuente de Internet | 2 % | > |
| 4 | vri.unmsm.edu.pe Fuente de Internet | 1 % | > |
| 5 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 1 % | > |
| 6 | es.scribd.com Fuente de Internet | 1 % | > |
| 7 | repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet | 1 % | > |

Página: 1 de 73 | Número de palabras: 16505 | Text-only Report | High Resolution | Activado 🔍

08:58 p. m.
15/08/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SANCHEZ FERNANDEZ RINA MILUSKA

D.N.I. : 16789279
Domicilio : CALLE CONDE DE LEMOS No. 605 Edif. 1 Dpto. 1004 - CALLAO
Teléfono : Fijo : Móvil : 979752166
E-mail : RINAMILUSKA@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

Grado : MAESTRO
Mención : ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

☐ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SANCHEZ FERNANDEZ RINA MILUSKA

Título de la tesis:

PROCESO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA FACULTAD DE
CIENCIAS FÍSICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, 2018.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

28-09-18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SÁNCHEZ FERNÁNDEZ RINA MILUSKA

INFORME TITULADO:

PROCESO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA FACULTAD
DE CIENCIAS FÍSICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 22 DE AGOSTO DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN